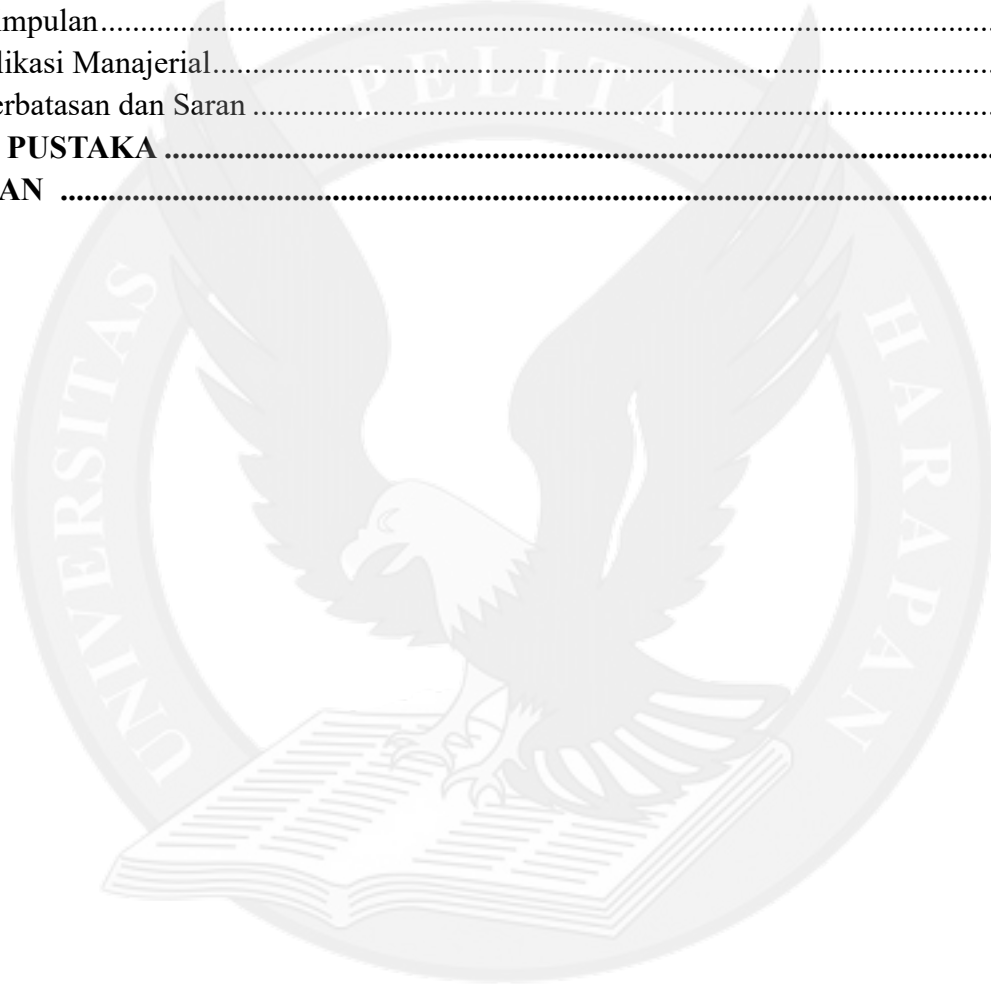


## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Konsep Variabel.....	9
2.1.1 Kepuasan.....	9
2.1.2 <i>Antenatal Care</i> (ANC).....	18
2.1.3 Fasilitas.....	21
2.1.4 Waktu Tunggu.....	22
2.1.5 Kualitas Layanan.....	23
2.1.6 Kewajaran Harga.....	24
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	25
2.2.1 Hubungan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien.....	25
2.2.2 Hubungan antara Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien.....	27
2.2.1 Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien.....	28
2.2.1 Hubungan antara Kewajaran Harga terhadap Kepuasan Pasien.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	32
3.1 Objek Penelitian.....	32
3.2 Unit Analisis.....	32
3.3 Tipe Penelitian.....	32
3.4 Operasionalitas Variabel Penelitian.....	33
3.5 Populasi dan Sampel.....	36
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	37
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel.....	37
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.7 Metode Analisis Data.....	38
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
3.8.1 Pengujian Validitas.....	39
3.8.2 Pengujian Reliabilitas.....	39
3.8.3 <i>Face Validity</i> .....	40
3.8.4 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	40

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Profil Responden .....	42
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	45
4.1.3 Analisis Data Penelitian .....	48
4.2 Pembahasan.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Implikasi Manajerial.....	61
5.3 Keterbatasan dan Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>71</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.... Grafik Perbandingan Jumlah Pasien Poliklinik Obgyn ( <i>Antenatal Care</i> ) dengan pasien persalinan di Rumah Sakit B 2020 – 2023 .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Model Struktural .....	49
Gambar 4.2 Analisis IPMA.....	57



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Jumlah Pasien Poliklinik Obgyn ( <i>Antenatal Care</i> ) dengan pasien bersalin di Rumah Sakit B 2020 – 2023.....	3
Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Operasional.....	33
Table 3.2	Bobot Kinerja Jawaban Skala Likert.....	41
Tabel 4.1	Usia Responden.....	43
Table 4.2	Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.3	Domisili.....	43
Table 4.4	Profil pendidikan terakhir.....	44
Tabel 4.5	Profil pekerjaan responden.....	44
Table 4.6	Intensitas ANC .....	45
Tabel 4.7	Isi kuesioner mengenai fasilitas .....	45
Table 4.8	Isi kuesioner mengenai waktu tunggu.....	46
Tabel 4.9	Isi kuesioner mengenai kualitas layanan.....	47
Table 4.10	Isi kuesioner mengenai kewajaran harga.....	47
Tabel 4.11	Isi kuesioner mengenai kepuasan pasien.....	48
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas <i>Outer Loading</i> .....	50
Tabel 4.13	<i>Validity Convergent</i> (AVE).....	51
Table 4.14	Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.15	Pengujian Validitas Diskriminan : HTMT.....	53
Tabel 4.16	Tabel R square.....	53
Tabel 4.17	Tabel $f^2$ .....	54
Table 4.18	Hasil Uji Hipotesisi (OS path koefisien).....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner .....	72
Hasil pengolahan data .....	77

