

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

<i>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</i> .....	<i>i</i>
<i>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</i> .....	<i>ii</i>
<i>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</i> .....	<i>iii</i>
<i>ABSTRAK</i> .....	<i>iv</i>
<i>KATA PENGANTAR</i> .....	<i>vi</i>
<i>DAFTAR ISI</i> .....	<i>viii</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i> .....	<i>x</i>
<i>DAFTAR TABEL</i> .....	<i>xi</i>
<b><i>BAB I PENDAHULUAN</i></b> .....	<b><i>1</i></b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b><i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</i></b> .....	<b><i>8</i></b>
2.1 Konsep Konstruk.....	8
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.3 Model Penelitian.....	24
<b><i>BAB III METODE PENELITIAN</i></b> .....	<b><i>25</i></b>
3.1 Objek Penelitian .....	25
3.2 Unit Analisis.....	25
3.3 Tipe Penelitian .....	25
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	26
3.5 Populasi, Dan Sampel .....	27
<b><i>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</i></b> .....	<b><i>33</i></b>
4.1 Hasil Penelitian .....	33
4.1.1 Profil Responden.....	33
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	36
4.1.3 Analisis Data Peneltian .....	44
4.2 Pembahasan .....	54
<b><i>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</i></b> .....	<b><i>58</i></b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Mendatang .....	58

**DAFTAR PUSTAKA..... 60**  
**DAFTAR LAMPIRAN..... 73**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	24
Gambar 4.1 Hasil Model Struktural .....	51



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.1 Profil Responden .....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Umur Responden .....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Jenis Perawatan Responden .....	35
Tabel 4.5 Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden .....	35
Tabel 4.6 Karakteristik Jenis Pembayaran Responden .....	36
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden.....	37
Tabel 4.8 Skor Jawaban Nilai Interval Responden .....	37
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Price fairness</i> .....	38
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Fasilitas .....	39
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Response time</i> .....	40
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	41
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pasien .....	43
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Outer Model <i>First Order</i> .....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliability <i>First Order</i> .....	46
Tabel 4.16 Validity Test <i>Second Order</i> .....	47
Tabel 4.17 Reliability Test <i>Second order</i> .....	48
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Diskriminasi- HTMT .....	49
Tabel 4.19 Nilai VIF .....	50
Tabel 4.20 R-Square.....	51
Tabel 4.21 Q-Square .....	52
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis .....	52