

DAFTAR TABEL

Table III-1 Defini Konseptual dan Operasional Variabel	27
Table III-2 Nilai Rentang Interval.....	33
Table III-3 <i>Validity Convergent</i> studi pendahuluan	35
Table III-4 <i>Discriminant Validity</i> studi pendahulu	37
Table III-5 Uji Reliabilitas studi pendahulu.....	38
Table III-6 Uji Multikolinearitas studi pendahulu.....	39
Table III-7 <i>Coefficient of Determination</i> studi pendahulu.....	39
Table III-8 <i>f-square</i> (f^2) studi pendahulu	39
Table IV-1 Profil Responden	46
Table IV-2 Skala Statistik Deskriptif	47
Table IV-3 Deskriptif Variabel <i>Patient Loyalty</i>	48
Table IV-4 Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	49
Table IV-5 Deskriptif Variabel <i>Price Fairness</i>	50
Table IV-6 Deskriptif Variabel <i>Physical Environment</i>	52
Table IV-7 Deskriptif Variabel <i>People</i>	53
Table IV-8 Deskriptif Variabel <i>Quality Of Treatment</i>	54
Table IV-9 <i>Validity Convergent</i>	57
Table IV-10 <i>Discriminant Validity</i>	59
Table IV-11 Uji Reliabilitas.....	60
Table IV-12 Uji Multikolinearitas.....	62
Table IV-13 <i>Coefficient of Determination</i>	64
Table IV-14 <i>f-square</i> (f^2)	64
Table IV-15 <i>q-square</i> (Q^2).....	65
Table IV-16 <i>Sign and Significance of Path Coefficient</i>	66
Table IV-17 Hasil <i>Importance -Performance</i> (IPMA).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar I-1. Trend Pertumbuhan RS di Indonesia	2
Gambar I-2 Data kunjungan pasien pada tahun 2023.....	3
Gambar I-3 Data Survei Kepuasan Pasien RSIA XYZ tahun 2023	4
Gambar II-1 Model Penelitian	23
Gambar IV-1 <i>Measurement model (outer model)</i>	56
Gambar IV-2 <i>Measurement model (inner model)</i>	61
Gambar IV-3 Hasil IPMA Variabel.....	71
Gambar IV-4 Hasil IPMA Variabel.....	72



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 <i>Patient Loyalty</i>	10
2.2 <i>Patient Satisfaction</i>	12
2.3 <i>Price Fairness</i>	14
2.4 <i>Physical Environment</i>	15
2.5 <i>People</i>	16
2.6 <i>Quality of Treatment</i>	17
2.7 Keterkaitan Antar Variabel	18
2.7.1 Hubungan antara <i>Price fairness</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	18

2.7.2	Hubungan antara <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	19
2.7.3	Hubungan antara <i>People</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	20
2.7.4	Hubungan antara <i>Quality of Treatment</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	20
2.7.5	Hubungan antara <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Patient Loyalty</i>	21
2.8	Model Penelitian	22
BAB III	METODE PENELITIAN	24
3.1	Objek Penelitian.....	24
3.2	Unit Analisis.....	24
3.3	Desain Penelitian.....	25
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.4.1	Definisi Konseptual dan Operasional.....	26
3.4.2	Skala Pengukuran.....	32
3.5	Populasi dan Sampel	33
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	33
3.5.2	Metode Pengambilan Sampel	35
3.6	Studi Pendahuluan	35
3.7	Teknik Pengumpulan Data	39
3.7.1	Sumber Data	40
3.7.2	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.8	Metode Analisa data.....	41
3.8.1	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	41
3.8.2	Evaluasi Model	41
3.9	Pengujian Instrumen Penelitian	43
3.9.1	Uji Validitas	43
3.9.2	Uji Reliabilitas	44
BAB IV	45
ANALISA DAN PEMBAHASAN	45

4.1	Profil Responden.....	45
4.2	Analisa Deskriptif.....	46
4.2.1	Statistik Deskriptif <i>Patient Loyalty</i>	48
4.2.2	Statistik Deskriptif <i>Patient Satisfaction</i>	49
4.2.3	Statistik Deskriptif <i>Price Fairness</i>	50
4.2.4	Statistik Deskriptif <i>Physical Environment</i>	51
4.2.5	Statistik Deskriptif <i>People</i>	52
4.2.6	Statistik Deskriptif <i>Quality Of Treatment</i>	54
4.3	Statistik Inferensial	55
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	55
4.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	60
4.4	Pembahasan.....	72
4.4.1	Pengaruh <i>Price fairness</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	72
4.4.2	Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	74
4.4.3	Hubungan antara <i>People</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	76
4.4.4	Hubungan antara <i>Quality of treatment</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	78
4.4.5	Hubungan antara <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Patient Loyalty</i>	80
BAB V	81
Kesimpulan & Saran	81
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Implikasi.....	82
5.3	Saran untuk penelian selanjutnya.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86