

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>  |                |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b> .....                      | ii             |
| <b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....                   | iii            |
| <b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....                        | iv             |
| <b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR</b> ..                 | v              |
| <b>PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....                          | vi             |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | vii            |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | viii           |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | ix             |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | xii            |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | xv             |
| <b>DAFTAR GRAFIK</b> .....  | xvi            |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | xvii           |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | xviii          |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |                |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 19             |
| 1.2 Pernyataan Penelitian .....   | 28             |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | 29             |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....  | 29             |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....   | 30             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>  |                |
| 2.1 Kepuasan Pasien .....   | 31             |
| 2.1.1 Metode Pengukuran Kepuasan .....                                  | 32             |
| 2.2 <i>Waiting Time</i> (Waktu Tunggu) .....                            | 33             |
| 2.3 <i>Communication Interpersonal</i> (Komunikasi Interpersonal) ..... | 35             |
| 2.3.1 Fungsi dan Tujuan <i>Communication Interpersonal</i> .....        | 36             |

|                                  |  |    |
|----------------------------------|--|----|
| 2.4                              | <i>Environment</i> (Lingkungan) .....  | 38 |
| 2.5                              | <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) .....                                  | 39 |
| 2.5.1                            | Pengukuran Kualitas Pelayanan pada Layanan Kesehatan Gigi .....                    | 40 |
| 2.5.2                            | Dimensi Kualitas Pelayanan .....   | 40 |
| 2.6                              | Pengembangan Hipotesis .....   | 41 |
| 2.6.1                            | Pengaruh <i>Waiting Time</i> terhadap Tingkat Kepuasan Pasien .....                | 42 |
| 2.6.2                            | Pengaruh <i>Interpersonal Communication</i> terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ..... | 43 |
| 2.6.3                            | Pengaruh <i>Environment</i> terhadap Tingkat Kepuasan Pasien .....                 | 45 |
| 2.6.4                            | Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Tingkat Kepuasan Pasien .....             | 46 |
| 2.7                              | Model Penelitian .....   | 48 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> |  |    |
| 3.1                              | Objek Penelitian .....   | 49 |
| 3.2                              | Unit Analisis Penelitian .....   | 49 |
| 3.3                              | Jenis Penelitian .....   | 50 |
| 3.4                              | Variabel Penelitian dan Definisi Konseptual .....                                  | 50 |
| 3.4.1                            | Variabel Penelitian .....  | 50 |
| 3.4.2                            | Definisi Konseptual .....  | 50 |
| 3.5                              | Populasi dan Sampel .....  | 53 |
| 3.6                              | Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....  | 54 |
| 3.6.1                            | Instrumen .....  | 54 |
| 3.6.2                            | Teknik Pengumpulan Data .....  | 55 |
| 3.7                              | Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....                          | 55 |
| 3.7.1                            | Uji Validitas .....  | 56 |
| 3.7.2                            | Reliabilitas Instrumen Penelitian .....  | 56 |
| 3.8                              | Metode Analisis Data .....   | 56 |
| 3.8.1                            | <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....  | 57 |
| 3.8.2                            | Analisis Deskriptif .....  | 57 |
| 3.8.3                            | Uji Hipotesis .....  | 58 |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| 3.9   | Hasil Uji Instrumen Pendahuluan .....                  | 59  |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |  |     |
| 4.1   | Hasil Penelitian .....                                 | 62  |
| 4.1.1   | Profil Responden.....                                  | 63  |
| 4.1.2   | Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....            | 66  |
| 4.1.3   | Analisis Data Penelitian.....                          | 71  |
| 4.2   | Pembahasan .....                                       | 82  |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>             |  |     |
| 5.1   | Kesimpulan.....  | 89  |
| 5.2   | Implikasi Manajerial.....                              | 90  |
| 5.3   | Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Mendatang..... | 92  |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                   |  | 94  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                         |  | 102 |

## DAFTAR TABEL

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>Tabel 1.1</b> Jawaban Responden terhadap Survei Awal (Harapan Staf dan Tenaga Kesehatan Mengenai Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan RSUD Kanjuruhan secara Keseluruhan) ..... | 23             |
| <b>Tabel 1.2</b> Jawaban Responden terhadap Survei Awal (Kepuasan Pasien terhadap Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien) .....                                       | 25             |
| <b>Tabel 3.1</b> Definisi Konseptual .....  | 51             |
| <b>Tabel 3.2</b> Populasi, Definisi Strategik, dan Populasi Sasaran Penelitian .....  | 54             |
| <b>Tabel 3.3</b> Interval Skala .....   | 58             |
| <b>Tabel 3.4</b> <i>Construct Realibility</i> dan <i>Validity</i> Uji Instrumen Pendahuluan .....   | 59             |
| <b>Tabel 3.5</b> Uji Validitas Diskiriminan ( <i>Fornell-Lacker</i> ) pada Uji Instrumen Pendahuluan .....  | 61             |
| <b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin Responden .....  | 63             |
| <b>Tabel 4.2</b> Usia Responden .....   | 63             |
| <b>Tabel 4.3</b> Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....  | 64             |
| <b>Tabel 4.4</b> Pekerjaan Responden .....  | 64             |
| <b>Tabel 4.5</b> Alasan Pengobatan Responden .....  | 65             |
| <b>Tabel 4.6</b> Biaya Pengobatan Responden .....   | 66             |
| <b>Tabel 4.7</b> Interval Skala .....   | 67             |
| <b>Tabel 4.8</b> Penilaian Responden terhadap <i>Short Waiting Time</i> .....   | 67             |
| <b>Tabel 4.9</b> Penilaian Responden terhadap <i>Interpersonal Communication</i> .....  | 68             |
| <b>Tabel 4.10</b> Penilaian Responden terhadap <i>Environment</i> .....   | 69             |
| <b>Tabel 4.11</b> Penilaian Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....   | 69             |
| <b>Tabel 4.12</b> Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pasien .....  | 70             |
| <b>Tabel 4.13</b> Outer Loading .....   | 72             |
| <b>Tabel 4.14</b> Hasil Pengujian AVE .....   | 74             |
| <b>Tabel 4.15</b> Hasil Pengujian Fornell Lacker .....  | 75             |
| <b>Tabel 4.16</b> Hasil Pengujian HTMT .....  | 76             |
| <b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Cronbach's Alpha .....  | 77             |
| <b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Composite Reliability .....   | 77             |
| <b>Tabel 4.19</b> Uji Koefisien Determinasi .....   | 78             |
| <b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Hipotesis .....   | 80             |

## DAFTAR GRAFIK

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>Grafik 1.1</b> Jawaban Responden terhadap Survei Awal (Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi RSUD Kanjuruhan)..... | 24             |



## DAFTAR GAMBAR

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>Gambar 1.1</b> Kerangka Model Penelitian ..... | 48             |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>Lampiran A</b> Kuesioner .....                                | 102            |
| <b>Lampiran B</b> Uji Validitas dan Reliabilitas .....           | 106            |
| <b>Lampiran C</b> Statistik Deskriptif .....                     | 107            |
| <b>Lampiran D</b> Hasil Pengisian Kuesionair oleh Responden..... | 108            |
| <b>Lampiran E</b> <i>Turnitin Originality Report</i> .....       | 119            |
| <b>Lampiran F</b> Surat Ijin Penelitian .....                    | 120            |
| <b>Lampiran G</b> Surat Keterangan Layak Etik .....              | 121            |

