

# DAFTAR ISI

	<i>halaman</i>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Manfaat Penelitian .....	18
1.5 Sistematika Penelitian.....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>22</b>
2.1 Dasar Teori .....	23
2.1.1 Variabel <i>Pharmacy Location</i> .....	34
2.1.2 Variabel <i>Service Time</i> .....	35
2.1.3 Variabel <i>Pharmacist Attitude</i> .....	36
2.1.4 Variabel <i>Medication Supply</i> .....	37
2.1.5 Variabel <i>Medication Teaching</i> .....	38
2.1.6 Variabel Kepuasan Pasien.....	39
2.1.7 Variabel <i>Hospital Image</i> .....	41

2.1.8 Variabel <i>Patient Well-Being</i> .....	44
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	45
2.2.1 Kaitan antara <i>Pharmacy Location</i> dengan Kepuasan Pasien.....	45
2.2.2 Kaitan antara <i>Service Time</i> dengan Kepuasan Pasien .....	47
2.2.3 Kaitan antara <i>Pharmacist Attitude</i> dengan Kepuasan Pasien.....	48
2.2.4 Kaitan antara <i>Medication Supply</i> dengan Kepuasan Pasien.....	49
2.2.5 Kaitan antara <i>Medication Teaching</i> dengan Kepuasan Pasien.....	50
2.2.6 Kaitan antara Kepuasan Pasien dengan <i>Hospital Image</i> .....	51
2.2.7 Kaitan antara Kepuasan Pasien dengan <i>Patient         Well-Being</i> .....	52
2.2.8 Kaitan antara <i>Patient Well-Being</i> dengan <i>Hospital Image</i> .....	54
2.3 Kerangka Konseptual.....	57
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
3.1 Objek Penelitian.....	59
3.2 Unit Analisis .....	60
3.3 Tipe Penelitian .....	61
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	62
3.4.1 Pengukuran Variabel .....	62
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	64
3.5 Populasi dan Sampel.....	67
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	68
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	69
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	70
3.6.1 Data Primer.....	70
3.6.2 Data Sekunder .....	71
3.7 Metode Analisis Data.....	71
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM Perangkat Lunak .....	72

3.7.1.1 <i>Outer Model</i> .....	73
3.7.1.2 <i>Inner Model</i> .....	73
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>77</b>
4.1 Profil Responden.....	77
4.2 Analisis Deskripsi Variabel .....	82
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Independen .....	82
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Mediasi .....	84
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Dependen.....	85
4.3 Analisis Inferensial .....	86
4.3.1 <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	87
4.3.1.1 <i>Indicator Reliability</i> .....	88
4.3.1.2 <i>Construct Reliability</i> .....	92
4.3.1.3 <i>Construct Validity</i> .....	94
4.3.1.4 <i>Discriminant Validity</i> .....	96
4.3.2 Hasil <i>Inner Model</i> (Model Struktural) .....	98
4.3.2.1 Uji Multikolinieritas .....	101
4.3.2.2 Koefisien Determinan ( <i>R-Squared</i> ) .....	103
4.3.2.3 Nilai <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ).....	105
4.3.2.4 Nilai <i>Predictive Relevance</i> ( $Q^2_{predict}$ ) .....	108
4.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	111
4.3.2.6 Analisis Mediasi .....	116
4.3.3 <i>Advanced Analytic PLS-SEM</i> .....	120
4.3.3.1 Analisis PLS-POS.....	120
4.3.3.2 Analisis IPMA .....	126
4.4 Diskusi .....	133
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>138</b>
5.1 Kesimpulan Penelitian .....	138
5.2 Implikasi Teoritis.....	141
5.3 Implikasi Manajerial .....	142
5.4 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	143

**DAFTAR PUSTAKA** .....145  
**LAMPIRAN**.....161



## DAFTAR TABEL

	<i>halaman</i>
Tabel 2.1 Tabel tinjauan literatur service quality terhadap kualitas pasien.....	55
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	64
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	77
Tabel 4.2 Kategori Jawaban Responden .....	80
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel-Variabel pada Model Penelitian.....	80
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Independen .....	82
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Mediasi.....	84
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Dependen .....	85
Tabel 4.7 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	89
Tabel 4.8 Nilai <i>Construct Reliability</i> .....	93
Tabel 4.9 Nilai <i>Construct Validity</i> .....	95
Tabel 4.10 Nilai Rasio <i>Heterotrait/Monotrait</i> .....	97
Tabel 4.11 Nilai <i>Inner Variance Inflation Factor</i> .....	102
Tabel 4.12 Nilai <i>R squared</i> .....	104
Tabel 4.13 Nilai <i>f squared</i> ( $f^2$ ) .....	106
Tabel 4.14 Nilai <i>Q squared</i> .....	108
Tabel 4.15 Nilai <i>Cross-Validated Predictive Ability</i> (CVPAT).....	110
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis (Signifikansi dan Koefisien).....	111
Tabel 4.17 Analisis Mediasi.....	116
Tabel 4.18 Nilai $R^2$ Hasil Analisis PLS-POS.....	122
Tabel 4.19 Nilai IPMA Konstruksi.....	126
Tabel 4.20 Nilai IPMA Indikator .....	130

## DAFTAR GAMBAR

	<i>halaman</i>
Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Pasien Tahun 2023 .....	5
Gambar 1.2 Grafik Akumulasi Kritik dan Saran Pelayanan Farmasi Tahun 2023 .....	6
Gambar 2.1 Model <i>Perceived Quality</i> oleh Grönroos.....	25
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	57
Gambar 3.1 Perhitungan Jumlah Sampel Minimum dengan <i>Power Analysis</i> .....	69
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i> .....	88
Gambar 4.2 Hasil <i>Inner Model – Bootstrapping</i> .....	100
Gambar 4.3 Hasil PLS POS Segmen 1 .....	123
Gambar 4.4 Hasil PLS POS Segmen 2 .....	124
Gambar 4.5 IPMA Konstruk .....	129
Gambar 4.6 IPMA Indikator .....	132

## DAFTAR LAMPIRAN

	<i>halaman</i>
Lampiran A. Surat Persetujuan Pengambilan Data .....	162
Lampiran B. Kuisisioner Penelitian .....	163
Lampiran C. <i>Ethical Clearance</i> Penelitian.....	170
Lampiran D. PLS-SEM <i>Settings and Outcome</i> .....	171

