

DAFTAR ISI

	halaman
JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.2 Dasar Teori	7
2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien	8
2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	9
2.3.1 Faktor Organisasi	9
2.3.2 Interaksi Antar Pasien dan Rumah Sakit	10
2.3.3 Perhatian dan Dukungan Emosional	11
2.3.4 Biaya Kesehatan	13
2.3.5 Komunikasi dan Informasi	13
2.3.6 Waktu Tunggu	14
2.3 Kerangka Konseptual	15
BAB III METODELOGI PENELITIAN	16
3.1 Objek Penelitian	16
3.2 Unit Analisis	16

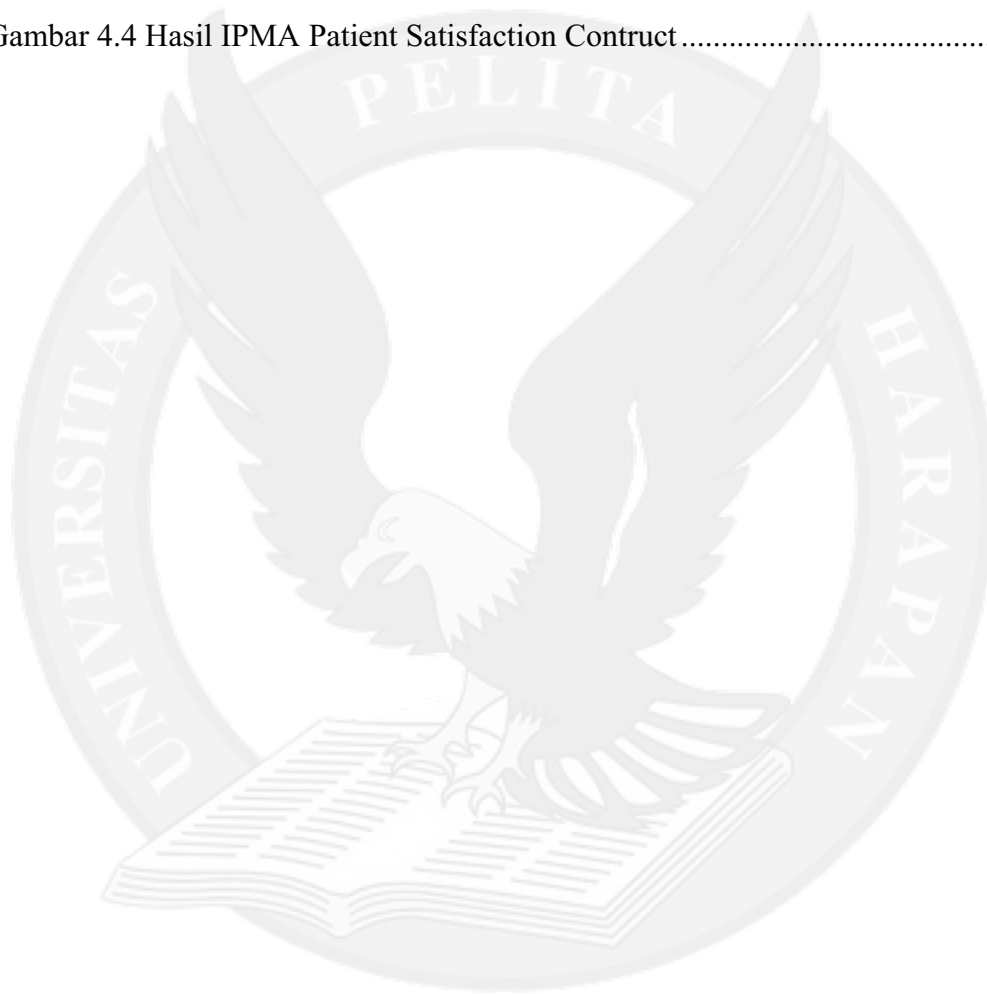
3.3 Tipe Penelitian	17
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian	17
3.5 Skala Pengukuran Variabel	18
3.6 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	18
3.7 Populasi dan Sampel Responden	22
3.8 Metode Sensus atau Total Sampling	23
3.9 Metode Pengumpulan data	23
3.10 Metode Analisis Data	24
3.11 Analisis SEM-PLS	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Demografi Pasien / Profil Responden	30
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Independen	30
4.2.1 Faktor Organisasi	31
4.2.2 Interaksi Antar Pasien dan Rumah Sakit	32
4.2.3 Perhatian dan Dukungan Emosional	33
4.2.4 Biaya Kesehatan	35
4.2.5 Komunikasi dan Informasi	36
4.2.6 Waktu Tunggu	36
4.3 Analisis Inferensial	37
4.3.1 Outer Model	38
4.3.2 Hasil Model Struktural (Inner Model)	44
4.3.3 Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Pasien Sentra Medika Hospital Minahasa Utara .	1
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	19
Tabel 4.1 Kategori Jawaban Responden	29
Tabel 4.2 Profil Demografi Responden	30
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Faktor Organisasi	31
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Interaksi Antar Pasien dan Rumah Sakit	32
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Perhatian dan Dukungan Emosional	33
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Biaya Kesehatan	35
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Komunikasi dan Informasi	36
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Waktu Tunggu	37
Tabel 4.9 Nilai Outer Loading	41
Tabel 4.10 Nilai <i>Contrust Reliability</i>	42
Tabel 4.11 Nilai Average Variance Extraced	43
Tabel 4.12 Nilai Rasio Heterotrait/Monotrait	44
Tabel 4.13 Perhitungan Model Fit	45
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.15 Perhitungan R Square	46
Tabel 4.16 Uji Pengaruh	47
Tabel 4.17 Uji Bootstrapping	49
Tabel 4.18 Importance-Performance Konstruk	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Teori.....	15
Gambar 4.1 Hasil Outer Model.....	39
Gambar 4.2 Hasil Outer Model.....	40
Gambar 4.4 Hasil IPMA Patient Satisfaction Contract.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2. Hasil Perhitungan SEM-PLS	71
Lampiran 3. Hasil Persebaran Data Kuesioner	74

