

## DAFTAR ISI

<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>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.4.1 Manfaat Akademis .....	13
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
1.5 Sistematika Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1 Service Quality .....	16
2.2 <i>Tangibles</i> .....	17
2.3 <i>Reliability</i> .....	18
2.4 <i>Responsiveness</i> .....	20
2.5 <i>Assurance</i> .....	21
2.6 <i>Empathy</i> .....	22
2.7 <i>Patient Satisfaction</i> .....	23
2.8 <i>Trust</i> .....	24
2.9 <i>Commitment</i> .....	25
2.10 <i>Revisit Intention</i> .....	26
2.11 Pengembangan Hipotesis .....	27
2.11.1 Pengaruh <i>Tangibility</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	27
2.11.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	30
2.11.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	33

2.11.4 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	36
2.11.5 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> .....	38
2.11.6 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	40
2.11.7 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> Terhadap <i>Commitment</i> .....	42
2.11.8 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	44
2.11.9 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	47
2.11.10 Pengaruh <i>Commitment</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	50
2.11.9 Pengaruh <i>Trust</i> pada hubungan antara <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	53
2.11.12 Pengaruh <i>Commitment</i> pada hubungan antara <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	55
2.12 Rerangka Konseptual .....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	62
3.1 Jenis Penelitian.....	62
3.2 Object, Subjek, Lokasi Penelitian .....	63
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	63
3.4 Metode Pengambilan Sampel.....	64
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	67
3.6 Metode Pengukuran Data .....	68
3.7 Definisi Operasional.....	69
3.8 Statistika Deskriptif.....	75
3.9 Metode Analisis Data .....	76
3.10 Pengujian Instrumen.....	77
3.11 Evaluasi <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> .....	78
3.12 Uji Studi Pendahuluan.....	80
3.13 Hasil Uji Validitas .....	85
3.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	86
3.15 Uji Hipotesis.....	87
3.16 Uji Mediasi.....	87
<b>BAB IV HASIL &amp; PEMBAHASAN</b> .....	90
4.1 Profil Responden .....	90
4.1.1 Data Responden Jenis Kelamin.....	90
4.1.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	91
4.1.3 Data Responden Terkait Filter Responden .....	92
4.1.4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Pasien .....	92
4.2 Analisis Deskriptif .....	93

4.2.1 Analisis Deskriptif Tangible .....	94
4.2.2 Analisis Deskriptif Reliability.....	95
4.2.3 Analisis Deskriptif Responsiveness .....	97
4.2.4 Analisis Deskriptif Assurance.....	98
4.2.5 Analisis Deskriptif Empathy .....	100
4.2.6 Analisis Deskriptif Patient Satisfaction .....	101
4.2.7 Analisis Deskriptif <i>Trust</i> .....	102
4.2.8 Analisis Deskriptif <i>Commitment</i> .....	104
4.2.9 Analisis Deskriptif Revisit Intention.....	105
4.3 Analisis PLS SEM.....	106
4.4 <i>Measurement Model</i> (Outer Model).....	106
4.4.1 Reliabilitas Indikator.....	107
4.4.2 Reliabilitas Konstruk.....	109
4.4.3 Validitas Convergen.....	110
4.4.4 Diskriminan Validity.....	111
4.5 Structural Model (Inner Model).....	113
4.5.1. Multikolinieritas.....	113
4.5.2 Koefisien Determinan (R-Squared).....	114
4.5.3 Nilai Effect Size (f-square) .....	115
4.6 Uji Q-Square .....	116
4.7 CVPAT.....	117
4.8 PLS POS.....	118
4.9 Multi Group Analysis (MGA).....	121
4.10 Hasil Uji Hipotesis .....	125
4.11 Hasil Uji Mediasi .....	126
4.12 Analisis IPMA.....	127
4.13 Pembahasan Hasil Penelitian .....	133
4.13.1 Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap <i>Patient Satisfaction</i> pada <i>Outpatient</i> BPJS di RS Sumber Waras .....	133
4.13.2 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap <i>Patient Satisfaction</i> pada <i>Outpatient</i> BPJS di RS Sumber Waras .....	135
4.13.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap <i>Patient Satisfaction</i> pada <i>Outpatient</i> BPJS di RS Sumber Waras .....	136
4.13.4 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap <i>Patient Satisfaction</i> pada <i>Outpatient</i> BPJS di RS Sumber Waras .....	138
4.13.5 Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap <i>Patient Satisfaction</i> pada <i>Outpatient</i> BPJS di RS Sumber Waras .....	139

4.13.6 Pengaruh Patient Satisfaction Terhadap Trust pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras .....	140
4.13.7 Pengaruh Patient Satisfaction Terhadap Commitment pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras .....	141
4.13.8 Pengaruh Patient Satisfaction Terhadap Revisit Intention pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras.....	142
4.13.9 Pengaruh Trust Terhadap Revisit Intention pada Outpatient BPJS di RS Sumber Waras .....	143
4.13.10 Pengaruh <i>Commitment</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> pada <i>Outpatient</i> BPJS di RS Sumber Waras .....	144
4.13.11 Pengaruh Trust Sebagai Mediasi Antara Patient Satisfaction Terhadap Revisit Intention.....	145
4.13.12 Pengaruh Commitment Sebagai Mediasi Antara Patient Satisfaction Terhadap Revisit Intention.....	146
<b>BAB V SARAN &amp; KESIMPULAN .....</b>	<b>148</b>
5.1 Kesimpulan .....	148
5.2 Implikasi Teoritis .....	152
5.3 Implikasi Managerial .....	155
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	157
5.5 Saran Penelitian.....	158
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>160</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

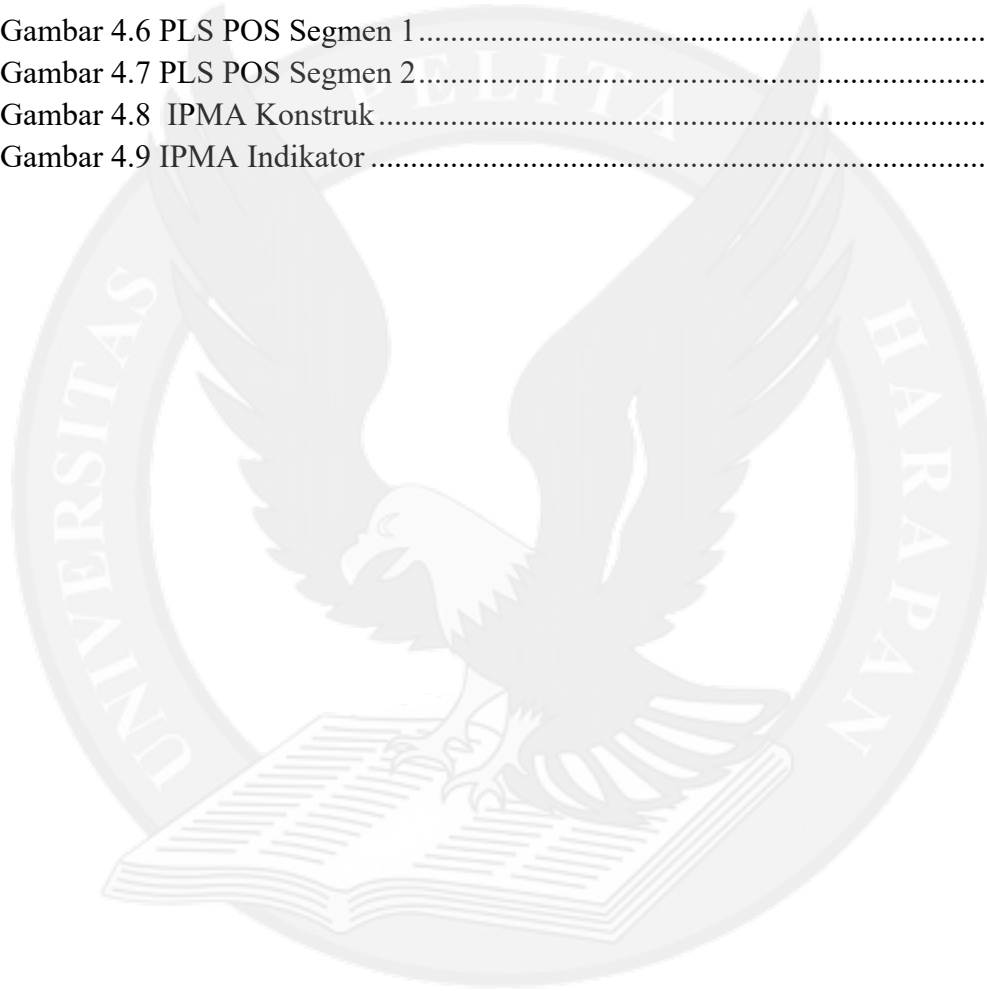
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu .....	41
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 2.9 Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 2.10 Penelitian Terdahulu .....	51
Tabel 2.11 Penelitian Terdahulu .....	54
Tabel 2.12 Penelitian Terdahulu .....	56
Tabel 3.1 Pengukuran Data .....	68
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	69
Tabel 3.3 Pembagian Kelas Interval .....	76
Tabel 3.4 Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	81
Tabel 3.5 Nilai AVE .....	85
Tabel 3.6 Nilai HTMT .....	86
Tabel 3.7 Reliabilitas Konstruk.....	86
Tabel 3.8 Pengukuran.....	87
Tabel 4.1 Kategori Rerata Jawaban Dalam Interval .....	94
Tabel 4.2 Deskriptif Tangible .....	94
Tabel 4.3 Deskriptif Reliability.....	96
Tabel 4.4 Dskriptif Responsiveness .....	97
Tabel 4.5 Deskriptif Assurance.....	99
Tabel 4.6 Deskriptif Empathy .....	100
Tabel 4.7 Deskriptif Patient Satisfaction .....	101
Tabel 4.8 Deskriptif Trust.....	103
Tabel 4.9 Deskriptif Commitment .....	104
Tabel 4.10 Deskriptif Revisit Intention.....	105
Tabel 4.11 Nilai Outer Loading .....	108
Tabel 4.12 Nilai Reliabilitas Konstruk.....	110
Tabel 4.13 Nilai Diskriminan Validity.....	110
Tabel 4.14 Nilai HTMT .....	111
Tabel 4.15 Nilai VIF .....	113
Tabel 4.16 Nilai R-Square.....	114
Tabel 4.17 Nilai F-Square .....	115
Tabel 4.18 Nilai Q <sup>2</sup> predict .....	116
Tabel 4.19 Nilai CVPAT.....	117
Tabel 4.20 Uji MGA Berdasarkan Jenis Kelamin .....	121

Tabel 4.21 Uji MGA Berdasarkan Kedatangan .....	122
Tabel 4.22 Uji MGA Berdasarkan Usia .....	124
Tabel 4.23 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	125
Tabel 4.24 Hasil IPMA Konstruk .....	128
Tabel 4.25 Hasil IPMA Indikator.....	129
Tabel 5.1 Perbandingan Penelitian.....	153



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Konseptual .....	59
Gambar 3.1 Measurement Uji Pendahuluan .....	80
Gambar 3.2 Alur Analisis Mediasi.....	88
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	91
Gambar 4.3 Filtering Data Responden.....	92
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Pasien.....	93
Gambar 4.5 Hasil Outer Model.....	107
Gambar 4.6 PLS POS Segmen 1 .....	119
Gambar 4.7 PLS POS Segmen 2.....	121
Gambar 4.8 IPMA Konstruk.....	131
Gambar 4.9 IPMA Indikator .....	132



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Angket Penelitian.....	A-1
Lampiran B. Hasil Olah Data.....	B-1
Lampiran C. Surat Izin Pengambilan Data.....	C-1
Lampiran D. Hasil Uji Kesamaan Turnitin.....	D-1
Lampiran E. Riwayat Publikasi.....	E-1
Lampiran F. Riwayat Hidup.....	F-1

