

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN TIM PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pasien	13
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien	13
2.1.2 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Pasien	13
2.1.3 Dimensi Pengukuran Kepuasan Pasien	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan	17
2.2.3 Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan	18
2.3 Karakteristik Pasien	20
2.3.1 Definisi Karakteristik Pasien	20
2.3.2 Dimensi Karakteristik Pasien	21
2.4 Hubungan Dokter-Pasien	23

2.4.1	Definisi Hubungan Dokter-Pasien	23
2.4.2	Model Hubungan Dokter-Pasien	24
2.4.3	Dimensi Hubungan Dokter Pasien	27
2.5	Pengembangan Hipotesis	29
2.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Hubungan Dokter-Pasien	29
2.5.2	Pengaruh karakteristik pasien Terhadap Hubungan Dokter Pasien	30
2.5.3	Pengaruh Hubungan Dokter-Pasien terhadap Kepuasan Pasien	31
2.5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien yang Dimediasi oleh Hubungan Dokter-Pasien	32
2.5.5	Pengaruh Karakteristik pasien terhadap Kepuasan Pasien yang Dimediasi oleh Hubungan Dokter-Pasien	33
2.6	Penelitian Terdahulu	34
2.7	Model Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	46
3.2	Unit Analisis	46
3.3	Jenis Penelitian	46
3.4	Variabel dan Definisi Variabel	46
3.5	Populasi dan Penentuan Sampel	51
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel	51
3.5.2	Metode Penarikan Sampel	52
3.6	Metode Pengumpulan Data	52
3.7	Metode Analisis Data	52
3.7.1	Analisis Multivariat	52
3.7.2	Analisis Model denan PLS-SEM	53
3.7.2.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
3.7.2.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

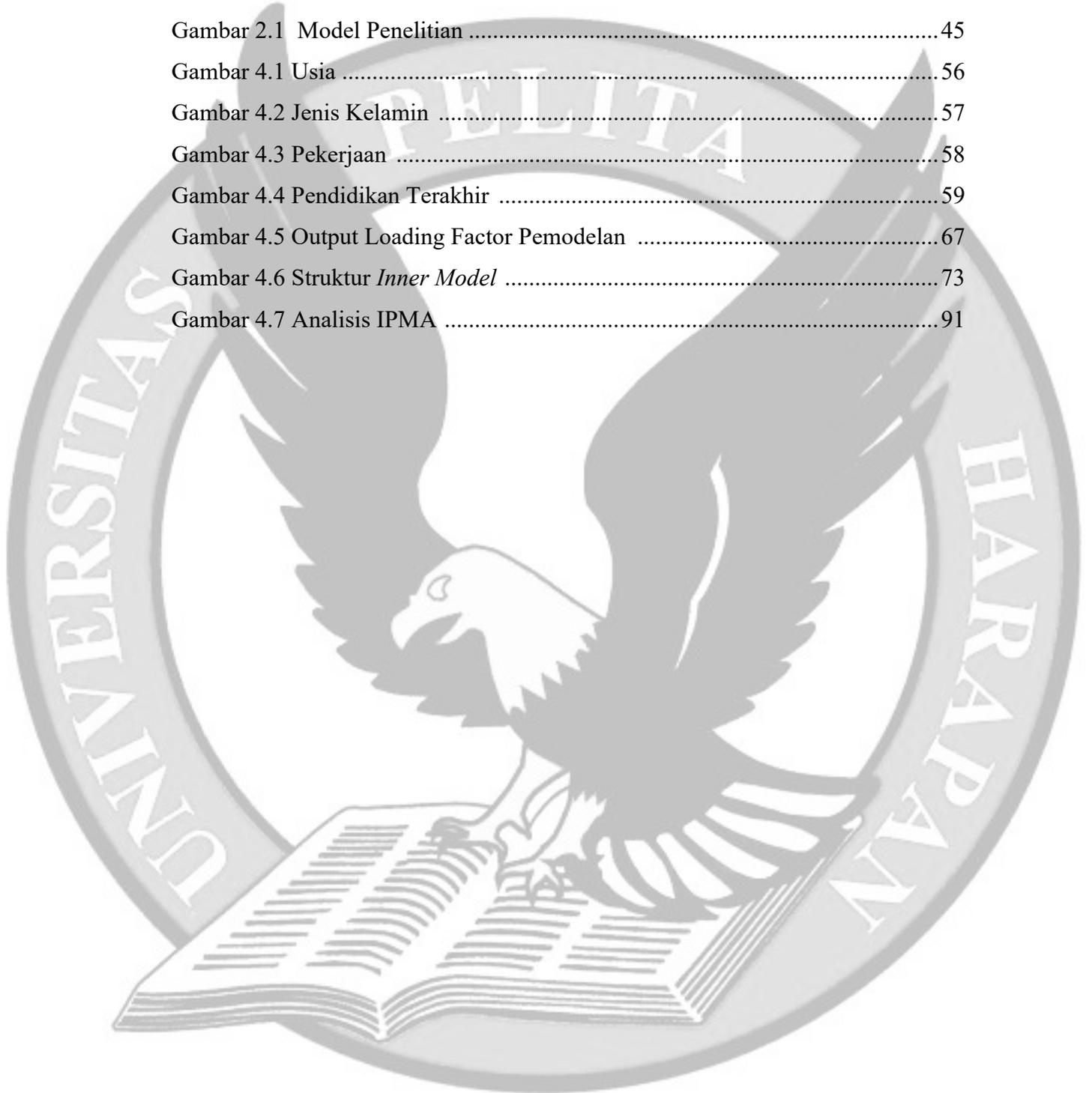
4.1	Profil Responden	56
-----	------------------------	----

4.2	Analisis Deskriptif Responden.....	59
4.2.1	Variabel Kualitas Layanan Rawat Jalan	60
4.2.2	Variabel Kualitas Hubungan Dokter-Pasien.....	63
4.2.3	Variabel Kepuasan Pasien	65
4.3	Analisis Inferensial	66
4.3.1	<i>Measurement Model (Outer Model)</i>	66
4.3.2	Uji <i>Internal Consistency Reliability</i>	69
4.3.3	<i>Convergent Validity</i>	69
4.3.4	Uji <i>Discriminant Validity</i>	70
4.3.5	Uji HTMT.....	72
4.3.6	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	73
4.3.7	<i>Variance Inflation Factor</i>	74
4.3.8	Koefisien Determinasi <i>R-Square</i>	75
4.3.9	Uji <i>F Square</i>	77
4.4	Hasil Uji Hipotesis	78
4.5	Pembahasan.....	82
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Hubungan Dokter-Pasien	83
4.5.2	Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Hubungan Dokter-Pasien	84
4.5.3	Pengaruh Hubungan Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien	85
4.5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien, yang dimediasi oleh Hubungan Dokter-Pasien	86
4.5.5	Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien, yang dimediasi oleh Hubungan Dokter-Pasien	88
4.6	Analisis IPMA	90
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN, DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Implikasi Manajerial	93
5.3	Keterbatasan dan Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Peserta BPJS di Indonesia 2019-2024	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	45
Gambar 4.1 Usia	56
Gambar 4.2 Jenis Kelamin	57
Gambar 4.3 Pekerjaan	58
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir	59
Gambar 4.5 Output Loading Factor Pemodelan	67
Gambar 4.6 Struktur <i>Inner Model</i>	73
Gambar 4.7 Analisis IPMA	91



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Definisi variabel dan pengukuran	47
Tabel 3.2 Kriteria pengujian validitas dan reliabilitas	54
Tabel 4.1 Analisa Dekskriptif Kualitas Layanan Rawat Jalan	61
Tabel 4.2 Analisa Dekskriptif Hubungan Dokter-Pasien	62
Tabel 4.3 Analisa Dekskriptif Kepuasan Pasien	64
Tabel 4.4 Nilai <i>Outer Loading</i>	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.6 Validitas Konvergen	70
Tabel 4.7 Nilai <i>Cross Loading</i>	71
Tabel 4.8 Uji HTMT	72
Tabel 4.9 Uji <i>Inner VIF</i>	74
Tabel 4.10 Output Perhitungan <i>R Square</i>	77
Tabel 4.11 Uji <i>Effect Size</i> (Uji F)	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2 Analisis Deskriptif.....	114
Lampiran 3 <i>Outer Model</i>	115
Lampiran 4 Hasil <i>Outer Loading</i>	116
Lampiran 5 Reliabilitas dan AVE.....	117
Lampiran 6 Nilai HTMT.....	117
Lampiran 7 Uji Multikolinieritas VIF.....	117
Lampiran 8 Uji <i>R Square</i>	118
Lampiran 9 Uji <i>F Square</i>	118
Lampiran 10 Uji Hipotesis.....	118
Lampiran 11 Nilai IPMA.....	119
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian.....	121
Lampiran 13 Hasil Turnitin.....	122