

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....   | i    |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....                                      | ii   |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....   | iii  |
| PERSETUJUAN TIM PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....  | iv   |
| PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....                                 | v    |
| ABSTRAK .....   | vi   |
| ABSTRACT .....  | vii  |
| KATA PENGANTAR.....   | viii |
| DAFTAR ISI.....   | xi   |
| DAFTAR TABEL .....  | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xvi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1    |
| 1.1. LATAR BELAKANG.....  | 1    |
| 1.2. PERTANYAAN PENELITIAN .....  | 14   |
| 1.3. TUJUAN PENELITIAN .....  | 15   |
| 1.4. MANFAAT PENELITIAN .....   | 16   |
| 1.5. SISTEMATIKA PENULISAN.....   | 16   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....   | 19   |
| 2.1 DASAR TEORI.....  | 19   |
| 2.1.1. SERVICE MARKETING MIX.....   | 20   |
| 2.1.2. VARIABEL <i>PRODUCT</i> .....  | 25   |
| 2.1.3. VARIABEL <i>PLACE (LOCATION)</i> .....                                       | 26   |
| 2.1.4. VARIABEL <i>PROMOTION</i> .....  | 26   |
| 2.1.5. VARIABEL <i>PEOPLE</i> .....   | 27   |
| 2.1.6. VARIABEL <i>PROCESS</i> .....  | 28   |
| 2.1.7. VARIABEL <i>PRICE</i> .....  | 29   |
| 2.1.8. VARIABEL <i>PHYSICAL EVIDENCE / PHYSICAL ENVIRONMENT</i> .....               | 29   |
| 2.1.9. VARIABEL <i>PATIENT SATISFACTION</i> .....                                   | 30   |
| 2.1.10. VARIABEL <i>PATIENT LOYALTY</i> .....                                       | 34   |
| 2.2. PENGEMBANGAN HIPOTESIS PENELITIAN.....   | 37   |
| 2.2.1. HUBUNGAN ANTARA <i>PRODUCT</i> DENGAN <i>PATIENT SATISFACTION</i><br>.....   | 38   |
| 2.2.2. HUBUNGAN ANTARA <i>PLACE</i> DENGAN <i>PATIENT SATISFACTION</i> .....        | 39   |
| 2.2.3. HUBUNAGN ANTARA <i>PROMOTION</i> DENGAN <i>PATIENT SATISFACTION</i><br>..... | 40   |
| 2.2.4. HUBUNGAN ANTARA <i>PEOPLE</i> DENGAN <i>PATIENT SATISFACTION</i> ....        | 42   |
| 2.2.5. HUBUNGAN ANTARA <i>PROCESS</i> DENGAN <i>PATIENT SATISFACTION</i> ...        | 43   |
| 2.2.6. HUBUNGAN ANTARA <i>PRICE</i> DENGAN <i>PATIENT SATISFACTION</i> .....        | 44   |

|   |     |
|---|-----|
| 2.2.7. HUBUNGAN ANTARA <i>PHYSICAL ENVIRONMENT</i> DENGAN <i>PATIENT SATISFACTION</i> ..... | 45  |
| 2.2.8. HUBUNGAN ANTARA <i>PATIENT SATISFACTION</i> DENGAN <i>PATIENT LOYALTY</i> .....      | 46  |
| 2.3. KERANGKA KONSEPTUAL.....   | 48  |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....   | 51  |
| 3.1. OBJEK PENELITIAN .....   | 51  |
| 3.2. UNIT ANALISIS .....  | 52  |
| 3.3. JENIS PENELITIAN .....   | 53  |
| 3.4. PENGUKURAN VARIABEL PENELITIAN .....   | 54  |
| 3.4.1. SKALA PENGUKURAN VARIABEL .....  | 55  |
| 3.4.2. DEFINISI KONSEPTUAL DAN OPERASIONALISASI VARIABEL .....                              | 55  |
| 3.5. POPULASI DAN SAMPEL RESPONDEN .....  | 66  |
| 3.5.1. BESAR SAMPEL .....   | 67  |
| 3.5.2. METODE PENGAMBILAN SAMPEL.....   | 69  |
| 3.6. METODE PENGUMPULAN DATA .....  | 70  |
| 3.7. METODE ANALISIS DATA .....   | 71  |
| 3.7.1. ANALISIS SEM-PLS .....   | 73  |
| 3.7.1.1. <i>OUTER MODEL</i> .....   | 74  |
| 3.7.1.2. <i>INNER MODEL</i> .....   | 75  |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....  | 80  |
| 4.1. PROFIL DEMOGRAFI RESPONDEN .....   | 80  |
| 4.2. PROFIL KARAKTERISTIK RESPONDEN .....   | 82  |
| 4.3. ANALISIS DESKRIPSI VARIABEL.....   | 84  |
| 4.3.1. ANALISIS DESKRIPSI VARIABEL INDEPENDEN.....  | 86  |
| 4.3.1.1. ANALISIS <i>PRODUCT</i> .....  | 87  |
| 4.3.1.2. ANALISIS <i>PLACE</i> .....  | 88  |
| 4.3.1.3. ANALISIS <i>PROMOTION</i> .....  | 89  |
| 4.3.1.4. ANALISIS <i>PEOPLE</i> .....   | 90  |
| 4.3.1.5. ANALISIS <i>PROCESS</i> .....  | 92  |
| 4.3.1.6. ANALISIS <i>PRICE</i> .....  | 94  |
| 4.3.1.7. ANALISIS <i>PHYSICAL ENVIRONMENT</i> .....   | 95  |
| 4.3.2. ANALISIS DESKRIPSI VARIABEL MEDIASI.....   | 97  |
| 4.3.3. ANALISIS DESKRIPSI VARIABEL DEPENDEN.....  | 98  |
| 4.4. ANALISIS INTERFERENSIAL.....   | 100 |
| 4.4.1. ANALISIS <i>OUTER MODEL</i> (Model Pengukuran) .....                                 | 101 |
| 4.4.1.1. <i>INDICATOR REALIBILITY</i> .....   | 103 |
| 4.4.1.2. <i>CONSTRUCT REALIBILITY</i> .....   | 106 |
| 4.4.1.3. <i>CONSTRUCT VALIDITY</i> .....  | 108 |
| 4.4.1.4. <i>DISCRIMINANT VALIDITY</i> .....   | 109 |
| 4.4.2 ANALISIS <i>INNER MODEL</i> (MODEL STRUKTURAL).....                                   | 120 |
| 4.4.2.1. UJI MULTIKOLINIERITAS .....  | 123 |
| 4.4.2.2. KOEFISIEN DETERMINAN (R-SQUARED).....  | 126 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.4.2.3. EFFECT SIZE (f- Square / f <sup>2</sup> ).....         | 127 |
| 4.4.2.4. PREDICTIVE ABILITY .....                               | 129 |
| 4.4.2.5. HASIL UJI HIPOTESIS.....                               | 133 |
| 4.4.2.5.1. HASIL UJI HIPOTESIS VARIABEL INDEPENDEN (H1-H7)..... | 135 |
| 4.4.2.5.2. HASIL UJI HIPOTESIS VARIABEL DEPENDEN (H8) .....     | 136 |
| 4.4.2.6. HASIL UJI ANALISIS MEDIASI.....                        | 137 |
| 4.4.3. ADVANCED ANALYTIC PLS-SEM .....                          | 139 |
| 4.4.3.1. ANALISIS PLS POS.....                                  | 140 |
| 4.4.3.2. ANALISIS IMPORTANCE-PERFORMANCE-MAPPING (IPMA).....    | 145 |
| 4.5 DISKUSI .....   | 156 |
| 4.5.1. DISKUSI VARIABEL <i>PRODUCT</i> .....                    | 158 |
| 4.5.2. DISKUSI VARIABEL <i>PLACE</i> .....                      | 159 |
| 4.5.3. DISKUSI VARIABEL <i>PROMOTION</i> .....                  | 160 |
| 4.5.4 DISKUSI VARIABEL <i>PEOPLE</i> .....                      | 161 |
| 4.5.5. DISKUSI VARIABEL <i>PROCESS</i> .....                    | 162 |
| 4.5.6. DISKUSI VARIABEL <i>PRICE</i> .....                      | 164 |
| 4.5.7. DISKUSI VARIABEL <i>PHYSICAL ENVIRONMENT</i> .....       | 165 |
| 4.5.8. DISKUSI VARIABEL <i>PATIENT SATISFACTION</i> .....       | 166 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....                                | 170 |
| 5.1. KESIMPULAN .....   | 170 |
| 5.2. IMPLIKASI MANAJERIAL.....                                  | 173 |
| 5.3. IMPLIKASI TEORITIS .....                                   | 176 |
| 5.4. KETERBATASAN DAN SARAN BAGI PENELITIAN SELANJUTNYA .....   | 176 |
| DAFTAR PUSTAKA.....   | 178 |
| LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN .....                          | 183 |
| LAMPIRAN 2. <i>OUTCOME DAN SETTING</i> PLS-SEM.....             | 188 |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Modifikasi kerangka konsep <i>service marketing mix</i> dari 4Ps menjadi 7Ps oleh Booms and Bitner's (1981)..... | 22  |
| Tabel 2.2 Kerangka <i>marketing mix</i> 4Ps.....   | 23  |
| Tabel 2.3 Kerangka 7Ps dari <i>Service Marketing Mix</i> .....   | 24  |
| <br>   |     |
| Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel .....  | 56  |
| <br>   |     |
| Tabel 4.1. Profil Demografi Responden .....  | 81  |
| <br>   |     |
| Tabel 4.2. Data Demografik Penelitian Terdahulu .....  | 82  |
| Tabel 4.3. Profil Karakteristik Pasien.....  | 84  |
| Tabel 4.4. Kategori Jawaban Responden.....   | 86  |
| Tabel 4.5. Analisis Deskriptif <i>Product</i> .....  | 87  |
| Tabel 4.6. Analisis Deskriptif <i>Place</i> .....  | 88  |
| Tabel 4.7. Analisis Deskriptif <i>Promotion</i> .....  | 89  |
| Tabel 4.8. Analisis Deskriptif <i>People</i> .....   | 90  |
| Tabel 4.9. Analisis Deskriptif <i>Process</i> .....  | 92  |
| Tabel 4.10. Analisis Deskriptif <i>Price</i> .....   | 94  |
| Tabel 4.11. Analisis Deskriptif <i>Physical Environment</i> .....  | 95  |
| Tabel 4.12. Deskripsi Variabel Mediasi .....   | 97  |
| Tabel 4.13. Deskripsi Variabel Dependen .....  | 99  |
| Tabel 4.14. Nilai <i>Outer Loading</i> I.....  | 103 |
| Tabel 4.15. Nilai <i>Construct Reliability</i> I.....  | 107 |
| Tabel 4.16. Nilai <i>Construct Validity</i> (AVE) I.....   | 108 |
| Tabel 4.17. Nilai rasio <i>Heterotrait-Monotrait</i> (HTMT) I .....  | 110 |
| Tabel 4.18. Nilai <i>Outer Loading</i> II.....   | 113 |
| Tabel 4.19. Nilai <i>Construct Reliability</i> II.....   | 115 |
| Tabel 4.20. Nilai <i>Construct Validity</i> (AVE) II .....   | 117 |
| Tabel 4.21. Nilai rasio <i>Heterotrait-Monotrait</i> (HTMT) II .....   | 118 |
| Tabel 4.22. Nilai <i>Inner Variance Inflation Factor</i> (VIF) .....   | 124 |
| Tabel 4.23. Nilai <i>R-Squared</i> .....   | 126 |
| Tabel 4.24. Nilai <i>f-Square</i> ( $f^2$ ).....   | 128 |
| Tabel 4.25. Nilai $Q^2_{predict}$ .....  | 130 |
| Tabel 4.26. Nilai <i>Cross Validated Predictive Ability Test</i> (CVPAT) .....   | 132 |
| Tabel 4.28. Hasil Uji Hipotesis .....  | 134 |
| <br>   |     |
| Tabel 4.29. <i>Specific Indirect and Direct Effect</i> .....   | 138 |
| Tabel 4.30. Nilai $R^2$ Analisis PLS-POS .....   | 141 |
| Tabel 4.31. Nilai IPMA Konstruksi <i>Patient Satisfaction</i> .....  | 147 |

Tabel 4.32. IPMA Indikator .....151



## DAFTAR GAMBAR

|  |     |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Rasio Jumlah Tempat Tidur Rumah Sakit per 1,000 Penduduk di Indonesia Tahun 2019 – 2023 .....   | 5   |
| Gambar 1.2 Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus di Indonesia Tahun 2019 – 2023 .....  | 9   |
| Gambar 1.3 Jumlah Rumah Sakit Menurut Kelas Tahun 2023 .....   | 10  |
| Gambar 1.4 Hasil data <i>Patient Satisfactory Index</i> (PSI) dan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di RS XYZ periode September 2023 – Maret 2024 ..... | 12  |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....   | 49  |
| Gambar 3.1 Perhitungan Jumlah Sampel Minimal dengan G*Power® 3.1 .....   | 68  |
| Gambar 4.1. <i>Outer Model I</i> .....   | 102 |
| Gambar 4.2. <i>Outer Model II</i> .....  | 112 |
| Gambar 4.3. <i>Inner Model – Bootstrapping</i> .....   | 122 |
| Gambar 4.5. PLS-POS Segmen 1.....  | 142 |
| Gambar 4.6. PLS-POS Segmen 2.....  | 144 |
| Gambar 4.7. IPMA <i>Construct</i> .....  | 148 |
| Gambar 4.8. IPMA <i>Indikator</i> .....  | 155 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN .....              | 183 |
| LAMPIRAN 2. <i>OUTCOME DAN SETTING</i> PLS-SEM..... | 188 |

