

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.5.2 Manfaat Praktis.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Kepuasan Pasien.....	17
2.2 Kualitas Kompetensi Dokter.....	20
2.3 Kualitas Layanan.....	22
2.4 <i>Shared Decision Making</i>	25
2.5 Kepatuhan Pasien.....	27

2.6 Kerangka Penelitian	31
2.7 Penelitian Terdahulu.....	33
2.8 Pengembangan Hipotesis	34
2.8.1 Pengaruh antara Kualitas Kompetensi Dokter dan Kepuasan Pasien	34
2.8.2 Pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	35
2.8.3 Pengaruh antara <i>Shared Decision Making</i> terhadap Kepuasan Pasien	36
2.8.4 Pengaruh antara Kepuasan Pasien terhadap Kepatuhan Pasien	37
2.8.5 Pengaruh antara Kualitas Kompetensi Dokter terhadap Kepatuhan Pasien	38
2.8.6 Pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Pasien	39
2.8.7 Pengaruh antara <i>Shared Decision Making</i> terhadap Kepatuhan Pasien	41
2.8.8. Pengaruh Kualitas Kompetensi Dokter terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien	42
2.8.9 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien	43
2.8.10 Pengaruh <i>Shared Decision Making</i> terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien	44
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Objek Penelitian	46
3.2 Unit Analisis.....	46
3.3 Jenis Penelitian.....	47
3.4 Definisi Operasional.....	49
3.5 Populasi dan Sampel	54
3.5.1 Populasi	54
3.5.2 Sampel.....	54

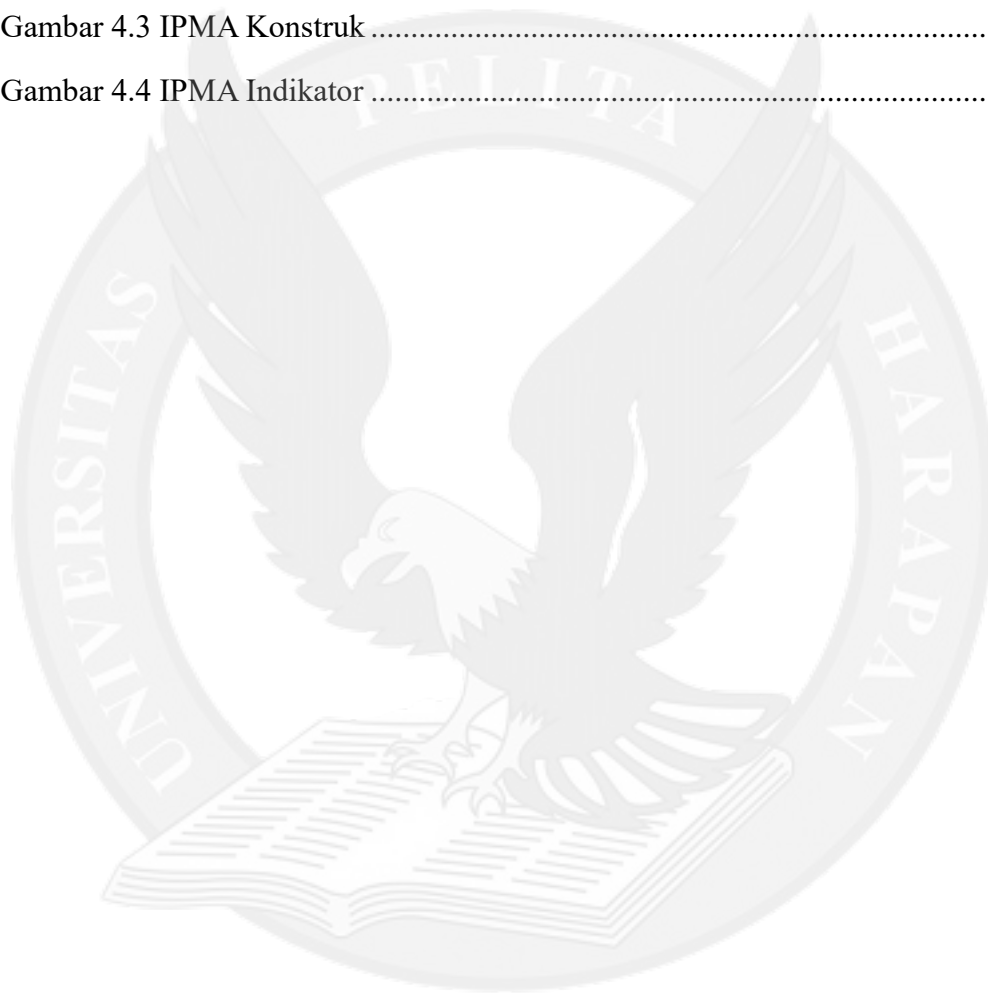
3.6 Metode Pengambilan Data	56
3.7 Metode Analisis Data	56
3.7.1 Uji Validitas.....	58
3.7.2 Uji Reliabilitas	60
3.7.2.1 <i>Composite Reliability</i>	61
3.7.2.2 <i>Cronbach's Alpha</i>	61
3.7.2.3 Uji <i>Measurement Model</i> dalam Analisis PLS-SEM	61
3.7.3 <i>Outer Model</i>	61
3.7.3.1 Reliabilitas	61
3.7.3.2 Validitas Konvergen	62
3.7.3.3 <i>Inner Model</i>	62
3.8 Uji <i>Pretest</i>	64
3.8.1 Uji First Stage	64
3.8.1.1 <i>First Stage Indicator Reliability</i>	65
.....	
3.8.1.2 <i>First Stage Construct Reliability</i>	69
3.8.1.3 <i>First Stage Construct Validity</i>	70
3.8.1.4 <i>First Stage Discriminant Validity</i>	71
.....	
3.8.2 <i>Second Stage</i>	72
3.8.2.1 <i>Second Stage Indicator Reliability</i>	72
3.8.2.2 <i>Second Stage Construct Reliability</i>	74
3.8.2.3 <i>Second Stage Construct Validity</i>	74
3.8.2.4 <i>Second Stage Discriminant Validity</i>	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Analisis Profil Responden.....	76
4.2 Analisis Deskriptif.....	77

4.2.1 Deskriptif Variabel Kualitas Kompetensi Dokter	78
4.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	79
4.2.2.1 Dimensi <i>Reliability</i>	80
4.2.2.2 Dimensi <i>Assurance</i>	82
4.2.2.3 Dimensi <i>Emphaty</i>	83
4.2.2.4 Dimensi <i>Responsiveness</i>	84
4.2.2.5 Dimensi <i>Tangibles</i>	86
4.2.3 Deskriptif Variabel <i>Shared Decision Making</i>	88
4.2.4 Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	90
4.2.5 Deskriptif Variabel Kepatuhan Pasien	92
4.3 Analisis Inferensial.....	94
4.3.1 <i>Outer Model</i>	94
4.3.1.1 <i>First Stage Indicator Reliability</i>	96
4.3.1.2 <i>First Stage Construct Reliability</i>	100
4.3.1.3 <i>First Stage Construct Validity</i>	102
4.3.1.4 <i>First Stage Discriminant Validity</i>	103
4.3.1.5 <i>Second Stage Indicator Reliability</i>	105
4.3.1.6 <i>Second Stage Construct Reliability</i>	107
4.3.1.7 <i>Second Stage Construct Validity</i>	109
4.3.1.8 <i>Second Stage Discriminant Validity</i>	109
4.3.2 <i>Structural Model (Inner Model)</i>	111
4.3.2.1 <i>R-square</i>	111
4.3.2.2 <i>F-square</i>	112
4.3.2.3 <i>Q-square</i>	113
4.3.3 Uji Hipotesis Secara Langsung	114
4.3.4 Uji Hiptesis Tidak Langsung (Uji Mediasi)	117
4.3.5 Ringkasan Hasil	118

4.4 Analisis <i>Importance-Performance Mapping</i> (IPMA)	118
4.5 Pembahasan.....	125
4.5.1 Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Kompetensi Dokter Terhadap Kepuasan Pasien.....	125
4.5.2 Pengaruh Positif Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien	126
4.5.3 Pengaruh Positif Shared Decision Making Terhadap Kepuasan Pasien.....	127
4.5.4 Pengaruh Positif Kepuasan Pasien Terhadap Kepatuhan Pasien	128
4.5.5 Tidak Terdapat Pengaruh Positif Kualitas Kompetensi Dokter Terhadap Kepatuhan Pasien	129
4.5.6 Pengaruh Positif Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Pasien.....	130
4.5.7 Tidak Terdapat Pengaruh Positif <i>Shared Decision Making</i> (SDM) Terhadap Kepatuhan Pasien	131
4.5.8 Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Kompetensi Dokter Terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi Oleh Kepuasan Pasien.....	132
4.5.9 Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien	133
4.5.10 Pengaruh <i>Shared Decision Making</i> Terhadap Kepatuhan Pasien Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien	134
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	136
5.1 Kesimpulan	136
5.2 Saran	138
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya	140
DAFTAR PUSTAKA	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	31
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i>	95
Gambar 4.2 <i>Second Stage Outer Model</i>	105
Gambar 4.3 IPMA Konstruk	123
Gambar 4.4 IPMA Indikator	124



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Variabel Operasional	49
Tabel 3.2 <i>Pretest First Stage Indicator Reliability</i>	65
Tabel 3.3 <i>Pretest First Stage Construct Reliability</i>	69
Tabel 3.4 <i>Pretest First Stage Construct Validity</i>	70
Tabel 3.5 <i>Pretest Stage Discriminant Validity</i>	71
Tabel 3.6 <i>Pretest Second Stage Indicator Reliability</i>	72
Tabel 3.7 <i>Pretest Second Stage Construct Reliability</i>	74
Tabel 3.8 <i>Pretest Second Stage Construct Validity</i>	74
Tabel 3.9 <i>Pretest Second Stage Discriminant Validity</i>	75
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	77
Tabel 4.2 Kategori Jawaban Responden	77
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Kualitas Kompetensi Dokter.....	79
Tabel 4.4 Deskriptif Dimensi <i>Reliability</i>	81
Tabel 4.5 Deskriptif Dimensi <i>Assurance</i>	82
Tabel 4.6 Deskriptif Dimensi <i>Empathy</i>	84
Tabel 4.7 Deskriptif Dimensi <i>Responsiveness</i>	85
Tabel 4.8 Deskriptif Dimensi <i>Tangible</i>	87
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel <i>Shared Decision Making</i>	89
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	91
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel Kepatuhan Pasien	93
Tabel 4.12 <i>First Stage Indicator Reliability</i>	96
Tabel 4.13 <i>First Stage Construct Reliability</i>	101
Tabel 4.14 <i>First Stage Construct Validity</i>	102
Tabel 4.15 <i>First Stage Discriminant Validity</i>	104

Tabel 4.16 <i>Second Stage Indicator Reliability</i>	106
Tabel 4.17 <i>Second Stage Construct Reliability</i>	108
Tabel 4.18 <i>Second Stage Construct Validity</i>	109
Tabel 4.19 <i>Second Stage Discriminant Validity</i>	110
Tabel 4.20 Hasil Analisis R-square	112
Tabel 4.21 Hasil Analisis F-square.....	113
Tabel 4.22 Hasil Analisis Q-square.....	113
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis	115
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis Tidak Langsung	117
Tabel 4.25 Ringkasan Hasil.....	118
Tabel 4.26 Hasil IPMA Konstruk.....	119
Tabel 4.27 Hasil IPMA Indikator.....	121

