

DAFTAR ISI

ABSTRACT	5
BAB I PENDAHULUAN	8
1.1 Latar Belakang dan Identifikasi Masalah	8
1.2 Perumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.5 Sistematika Penulisan.....	22
2.1. Landasan Teori	24
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	25
2.2 Pengembangan Hipotesis	37
2.3. Hipotesis dan Model Penelitian.....	49
2.3.1. Hipotesis	49
2.3.2. Model Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Paradigma Penelitian	53
3.2 Jenis Penelitian.....	53
3.3 Desain Penelitian	54
3.4 Objek Penelitian	55
3.5 Subjek Penelitian	57
3.6 Unit Analisis.....	57
3.7 Etika Pengumpulan Data	58
3.8 Pengukuran Konstruk.....	58
3.9 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	63
3.10 Teknik Penyusunan Kuesioner	64
3.11 Desain Sampel	65
3.12 Penentuan Jumlah Sampel.....	65
3.13 Teknik Analisis Data	66
3.14 Uji Studi Pendahuluan	69
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	77
4.1. Profil Demografi Responden	77
4.2 Analisis Deskriptif	80
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Environment & Facilities</i>	81
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Accessibility for treatment information</i> ...	84

4.2.3	Statistik Deskriptif Variabel <i>Waiting Time</i>	87
4.2.4	Statistik Deskriptif Variabel <i>Doctor-patient Communication</i>	89
4.2.5	Statistik Deskriptif Variabel <i>Professional Service</i>	92
4.2.6	Statistik Deskriptif Variabel <i>Overall Satisfaction</i>	95
4.3	Analisis Inferensial	98
4.3.1	Hasil <i>Outer Model</i>	98
4.3.2	Hasil Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	104
4.4	Analisis Mediasi	130
4.5	Analisis <i>Importance Performance Map</i>	132
4.6	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	141
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		144
5.1	Kesimpulan	144
5.2	Implikasi	145
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	145
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	147
5.3	Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya	151

