

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Perilaku Interpersonal.....	11
2.2 Perilaku Professionalisme.....	12
2.3 Kenyamanan.....	13

2.4	Aspek Finansial.....	15
2.5	Lingkungan Fisik.....	16
2.6	Kepuasan Pasien.....	18
2.7	Loyalitas Pasien.....	19
2.8	Usia.....	20
2.9	Jenis Kelamin.....	20
2.10	Penghasilan.....	21
2.11	Pengembangan Hipotesis.....	22
2.11.1	Pengaruh Perilaku Interpersonal terhadap Kepuasan Pasien.....	22
2.11.2	Pengaruh Perilaku Professionalisme terhadap Kepuasan Pasien.....	23
2.11.3	Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien.....	23
2.11.4	Pengaruh Aspek Finansial terhadap Kepuasan Pasien.....	24
2.11.5	Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pasien...	25
2.11.6	Pengaruh Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien.....	26
2.11.7	Efek Moderasi Usia Terhadap Pengaruh Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien.....	27
2.11.8	Efek Moderasi Jenis Kelamin Terhadap Pengaruh Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien.....	28
2.11.9	Efek Moderasi Penghasilan Terhadap Pengaruh Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien.....	29
2.12	Kerangka Konseptual.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		31

3.1	Objek Penelitian.....	31
3.2	Unit Analisis.....	31
3.3	Tipe Penelitian.....	32
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	33
3.4.1	Pengukuran Variabel.....	33
3.4.2	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	34
3.5	Populasi dan Sampel.....	43
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	44
3.5.2	Metode Penarikan Sampel.....	45
3.5.3	Kriteria Inklusi.....	45
3.5.4	Kriteria Eksklusi.....	45
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6.1	Data Primer.....	46
3.6.2	Data Sekunder.....	46
3.7	Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Profil Demografi Responden.....	48
4.2	Profil Perilaku Responden.....	51
4.3	Analisis Deskriptif.....	61
4.3.1	Analisis Deskriptif variabel Perilaku Interpersonal.....	63
4.3.2	Analisis Deskriptif variabel Perilaku Professionalisme....	65
4.3.3	Analisis Deskriptif variabel Kenyamanan.....	67
4.3.4	Analisis Deskriptif variabel Aspek Finansial.....	69
4.3.5	Analisis Deskriptif variabel Lingkungan Fisik.....	71

4.3.6	Analisis Deskriptif variabel Kepuasan Pasien.....	73
4.3.7	Analisis Deskriptif variabel Loyalitas Pasien.....	75
4.3.8	Analisis Deskriptif variabel Usia.....	77
4.3.9	Analisis Deskriptif variabel Jenis Kelamin.....	77
4.3.10	Analisis Deskriptif variabel Penghasilan.....	79
4.4	Analisis Inferensial.....	80
4.4.1	<i>Outer Model</i>	80
4.4.2	<i>Inner Model</i>	87
4.5	Diskusi.....	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		118
5.1	Kesimpulan Penelitian.....	118
5.2	Implikasi Manajerial.....	119
5.3	Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Berikutnya.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tren Kepuasan Pasien.....	6
Gambar 2.9	Model Penelitian (Disusun oleh Peneliti).....	30
Gambar 3.1	Sampel Minimum dihitung menggunakan <i>Power Analysis</i>	44
Gambar 4.1	<i>QR Code</i> kuesioner.....	48
Gambar 4.2	Hasil <i>Outer Model</i>	81
Gambar 4.3	Hasil <i>Inner Model</i>	88
Gambar 4.4	Hasil <i>Simple Slope Analysis</i> Variabel Moderasi Usia.....	104
Gambar 4.5	Hasil <i>Simple Slope Analysis</i> Variabel Moderasi Jenis Kelamin..	106
Gambar 4.6	Hasil <i>Simple Slope Analysis</i> Variabel Moderasi Penghasilan.....	108
Gambar 4.7	Hasil <i>IPMA Construct</i>	111
Gambar 4.8	Hasil <i>IPMA Indicator</i>	114
Gambar 4.9	Model Hasil Penelitian.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rata-rata kepuasan pasien dari <i>Google Review</i>	5
Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	34
Tabel 4.1	Profil Demografi Responden.....	49
Tabel 4.2	Tujuan Pengobatan.....	52
Tabel 4.3	Alasan Pengobatan.....	52
Tabel 4.4	Hasil Penelitian.....	53
Tabel 4.5	Kategori Jawaban.....	62
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Perilaku Interpersonal.....	63
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Perilaku Professionalisme.....	75
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kenyamanan.....	67
Tabel 4.9	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Aspek Finansial.....	69
Tabel 4.10	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Lingkungan Fisik.....	72
Tabel 4.11	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....	74
Tabel 4.12	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien.....	75
Tabel 4.13	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Usia.....	77
Tabel 4.14	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.15	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penghasilan.....	79
Tabel 4.16	Nilai <i>Outer Loading</i>	81
Tabel 4.17	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	84
Tabel 4.18	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	85
Tabel 4.19	Nilai <i>Heterotrait/Monotrait Ratio</i>	86
Tabel 4.20	Nilai <i>Inner VIF Value</i>	89

Tabel 4.21	Nilai R^2 Koefisien Determinan.....	90
Tabel 4.22	Nilai f^2 <i>effect size</i>	91
Tabel 4.23	Nilai Q2 dan nilai Q2_ <i>predict</i> <i>effect size</i>	93
Tabel 4.24	Nilai Q2 <i>predict</i> indikator.....	94
Tabel 4.25	Hasil Uji Hipotesis.....	95
Tabel 4.26	Nilai IPMA <i>Construct</i>	109
Tabel 4.27	Nilai IPMA <i>Indicator</i>	112

