

DAFTAR ISI

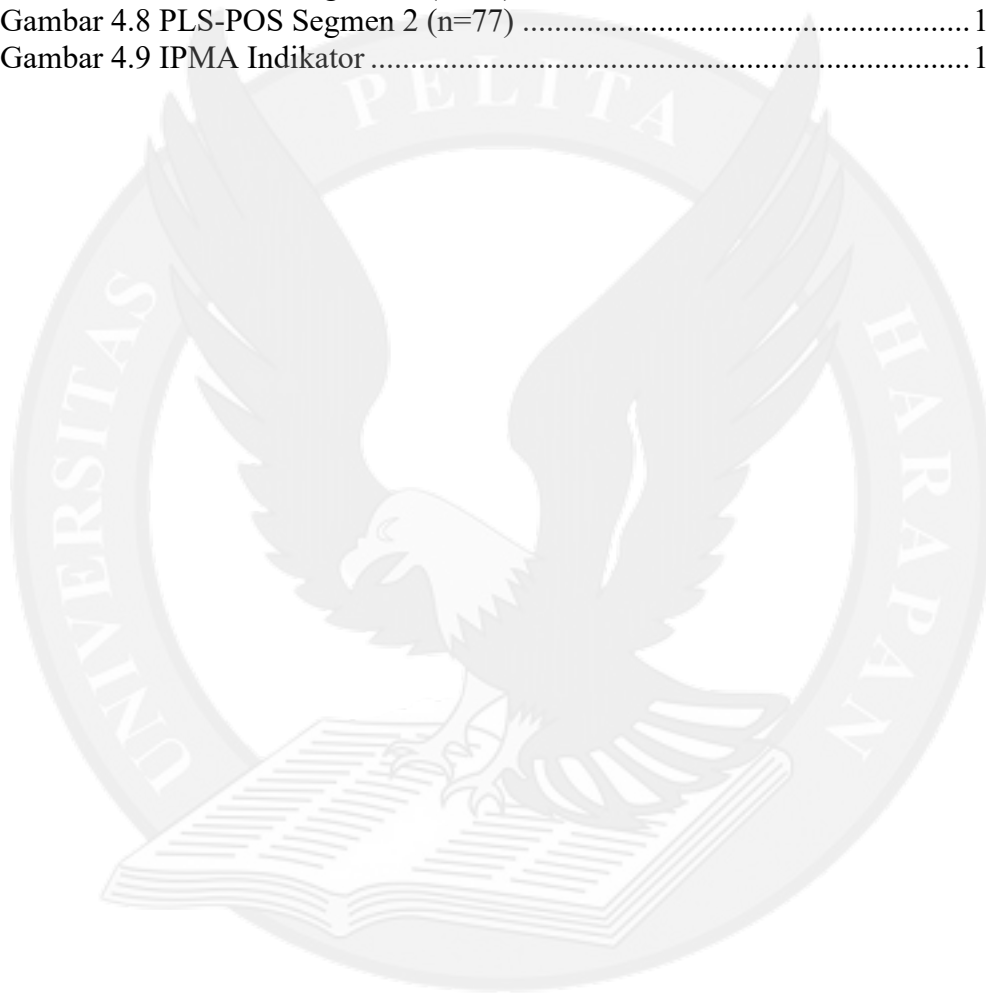
Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir	ii
Persetujuan Dosen Pembimbing Tugas Akhir	iii
Persetujuan Tim Penguji Tugas Akhir	iv
Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir.....	v
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Kata Pengantar	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	19
1.6 Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Kajian Teoritis	23
2.1.1 Teori SPO (<i>Structure-Process-Outcome</i>).....	23
2.1.2 PCC (<i>Patient- Centered Care</i>).....	26
2.1.3 Teori <i>Satisfaction</i> : Konfirmasi- Diskonfirmasi	28
2.1.4 Health Belief Model (HBM)	29
2.2 Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	32
2.2.1 Hubungan Antara <i>Clinical Problem</i> dengan <i>Patient Dissatisfaction</i>	32
2.2.2 Hubungan Antara <i>Management Problem</i> dengan <i>Patient</i> <i>Dissatisfaction</i>	33
2.2.3 Hubungan Antara <i>Relation Problem</i> dengan <i>Patient Dissatisfaction</i>	34
2.2.4 Hubungan Antara <i>Perceived Severity</i> dengan <i>Clinical Problem</i>	35
2.2.5 Hubungan Antara <i>Perceived Severity</i> dengan <i>Management Problem</i> ..	36

2.2.6 Hubungan Antara <i>Perceived Severity</i> dengan <i>Relation Problem</i> ...	37
2.2.7 Hubungan Antara <i>Patient Dissatisfaction</i> dengan <i>Healthcare Service Recovery</i>	39
2.2.8 Hubungan Antara <i>Healthcare Service Recovery</i> dengan <i>Patient Centricity</i>	40
2.2.9 Peranan <i>Patient Dissatisfaction</i> serta <i>Healthcare Service Recovery</i> sebagai mediator <i>Clinical Problem</i>	42
2.2.10 Peranan <i>Patient Dissatisfaction</i> serta <i>Healthcare Service Recovery</i> sebagai mediator <i>Management Problem</i>	43
2.2.11 Peranan <i>Patient Dissatisfaction</i> serta <i>Healthcare Service Recovery</i> sebagai mediator <i>Relation Problem</i>	45
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Objek Penelitian.....	49
3.2 Jenis Penelitian	50
3.3 Unit Analisis	51
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian.....	51
3.5 Populasi dan Sampel.....	54
3.6 Pengumpulan Data.....	57
3.7 Metode Analisis Data	57
3.7.1 <i>Outer Model</i>	59
3.7.2 <i>Inner Model</i>	60
3.7.3 <i>Advance Analytic</i>	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Profil Responden	64
4.2 Analisis Deskriptif	69
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Independen dan Moderasi.....	74
4.2.2 Analisis Deskriptif <i>Patient Dissatisfaction</i>	77
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Healthcare Service Recovery</i>	78
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Patient Centricity</i>	80
4.3 Analisis Inferensial	82
4.3.1 <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	84

4.3.1.1 Reliabilitas Indikator	86
4.3.1.2 Reliabilitas Konstruk	89
4.3.1.3 Validitas Konstruk	90
4.3.1.4 Validitas Diskriminan	92
4.3.2 <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	94
4.3.2.1 Uji Multikolinieritas	96
4.3.2.2 <i>Explanatory Power</i>	98
4.3.2.3 <i>Effect Size</i>	100
4.3.2.4 <i>Predictive Power</i>	102
4.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis	106
4.3.2.5.1 Hasil Uji Hipotesis 1	108
4.3.2.5.2 Hasil Uji Hipotesis 2	110
4.3.2.5.3 Hasil Uji Hipotesis 3	112
4.3.2.5.4 Hasil Uji Hipotesis 4	113
4.3.2.5.5 Hasil Uji Hipotesis 5	116
4.3.2.5.6 Hasil Uji Hipotesis 6	118
4.3.2.5.7 Hasil Uji Hipotesis 7	121
4.3.2.5.8 Hasil Uji Hipotesis 8	123
4.3.2.5.9 Hasil Uji Hipotesis 9	125
4.3.2.5.10 Hasil Uji Hipotesis 10	127
4.3.2.5.11 Hasil Uji Hipotesis 11	129
4.3.3 PLS-SEM <i>Advanced Analytics</i>	131
4.3.3.1 Analisis PLS-POS	132
4.3.3.2 Analisis IPMA	137
4.4 Diskusi	142
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	151
5.1 Kesimpulan	151
5.2 Implikasi Teoritis	154
5.3 Implikasi Manajerial	157
5.4 Keterbatasan dan Saran	160
DAFTAR PUSTAKA	162
LAMPIRAN	173

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	47
Gambar 3.1 <i>Power Analysis Minimum Sample Size</i>	56
Gambar 4.1 Cara Penyampaian Komplain Pasien	68
Gambar 4.2 <i>Outer Model</i>	85
Gambar 4.3 <i>Inner Model</i>	95
Gambar 4.4 <i>Simple Slope</i> Moderasi pada <i>Clinical Problem</i>	115
Gambar 4.5 <i>Simple Slope</i> Moderasi pada <i>Management Problem</i>	117
Gambar 4.6 <i>Simple Slope</i> Moderasi 3	120
Gambar 4.7 PLS-POS Segmen 1 (n=85)	134
Gambar 4.8 PLS-POS Segmen 2 (n=77)	135
Gambar 4.9 IPMA Indikator	140



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	53
Tabel 4.1 Profil Responden.....	65
Tabel 4.2 Deskriptif Data Variabel dalam Model.....	71
Tabel 4.3 Kategori Jawaban Responden	73
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Independen dan Moderasi	74
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel <i>Patient Dissatisfaction</i>	77
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel <i>Healthcare Service Recovery</i>	79
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel <i>Patient Centricity</i>	81
Tabel 4.8 <i>Post Hoc Minimum Sample Analysis</i>	83
Tabel 4.9 Nilai <i>Outer Loading</i>	87
Tabel 4.10 Nilai <i>Cronbach Alpha, Rho_a and Rho_c</i>	89
Tabel 4.11 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	91
Tabel 4.12 Nilai Rasio <i>Heterotrait-Monotrait (HTMT)</i>	93
Tabel 4.13 Nilai <i>Inner Variance Inflation Factor (VIF)</i>	97
Tabel 4.14 Nilai <i>R-Squares (R²)</i>	99
Tabel 4.15 Nilai <i>f-squares (f²)</i>	101
Tabel 4.16 Nilai <i>q-squares Predict</i>	103
Tabel 4.17 Nilai <i>Cross-Validated Predictive Ability (CVPAT)</i>	105
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	107
Tabel 4.19 Perbandingan Segmentasi PLS-POS.....	133
Tabel 4.20 Nilai Rerata IPMA Indikator.....	139

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian	175
LAMPIRAN 2. Data Hasil Olahan <i>SmartPLS® 4</i>	190
LAMPIRAN 3. Uji Turnitin.....	194

