

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Pokok Masalah .....	7
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1    Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2    Manfaat Penelitian .....	7
1.4    Kerangka Penulisan.....	8
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN .....	10
2.1    Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1    Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2    Kepuasan Pasien .....	18
2.1.4 <i>Antenatal Care</i> .....	23
2.2    Penelitian Terdahulu.....	25
2.3    Hubungan Antar Variabel .....	26
2.3.1    Hubungan <i>Tangibles</i> dengan Kepuasan Pasien .....	26
2.3.2    Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pasien .....	26
2.3.3    Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pasien .....	27
2.3.4    Hubungan <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Pasien .....	27
2.3.5    Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Pasien.....	28
2.4    Kerangka Pemikiran.....	28
2.5    Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	31

3.1	Jenis dan Periode Penelitian .....	31
3.1.1	Jenis Penelitian .....	31
3.2	Sumber dan Pengumpulan Data .....	31
3.2.1	Sumber Data .....	31
3.2.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.2.3	Cara Pengambilan Sampel.....	32
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.5	Validasi Kuesioner.....	34
3.2.6	Mitigasi Bias Sosial .....	34
3.3	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	35
3.3.1	Variabel Penelitian.....	35
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.5	Teknik Analisis Data.....	41
3.5.1	Analisis Outer Model.....	42
3.5.2	Analisis Inner Model .....	44
3.5.3	Analisis <i>Path Coefficients</i> .....	45
3.6	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	46
3.7.1	HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio) .....	49
3.7.2	Hasil Uji Reabilitas Studi Pendahuluan.....	50
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Profil Responden .....	52
4.1.1	Usia .....	52
4.1.2	Pekerjaan.....	53
4.1.3	Trimester Kehamilan .....	53
4.1.4	Pendidikan Terakhir.....	54
4.2	Deskripsi Objek Penelitian.....	54
4.2.1	Kepuasan Pasien (Y).....	55
4.2.2	<i>Tangibles</i> (X <sub>1</sub> ).....	56
4.2.3	<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> ).....	58
4.2.4	<i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> ).....	60
4.2.5	<i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> ).....	61

4.2.6	<i>Empathy (X<sub>5</sub>)</i> .....	63
4.3	Hasil Analisis Data.....	64
4.3.1	Analisis <i>Outer model</i> .....	65
4.3.2	Analisis Inner Model .....	71
4.4	Pembahasan.....	77
4.5	Implikasi Hasil Hipotesis .....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Keterbatasan dan Saran Penelitian .....	83
5.2.1	Keterbatasan.....	83
5.2.2	Saran .....	83
5.3	Implikasi Manajerial.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....		85