

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan, Ruang Lingkup, dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Ruang Lingkup.....	6
1.3.3 Manfaat Penelitian	6
1.4 Kerangka Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Kepuasan Pasien	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis dan Periode Penelitian	34
3.2 Sumber Data	34
3.3 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	35
3.4 Metode Analisis Data	39
3.4.1 Evaluasi model pengukuran (<i>Outer model</i>).....	40
3.4.2 Evaluasi model struktural (<i>Inner Model</i>)	42
3.5 Hipotesis Statistik dan Pengujiannya	43
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN	45

4.1	Demografi Karakteristik Responden	45
4.1.1	<i>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i>	45
4.1.2	<i>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</i>	46
4.1.3	<i>Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan</i>	47
4.1.4	<i>Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan</i>	48
4.1.5	<i>Karakteristik Responden Berdasarkan Metode Pembayaran</i>	49
4.2	Deskripsi Objek Penelitian	49
4.2.1	<i>Kualitas pelayanan</i>	49
4.2.2	<i>Kepuasan Pasien</i>	54
4.3	Hasil Uji Tahap First Order	56
4.4	Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas (<i>Second Order</i>)	56
4.4.1	<i>Validitas</i>	56
4.4.2	<i>Reliabilitas</i>	60
4.5	Hasil Analisis data (<i>Second Order</i>).....	62
4.5.1	<i>Hasil Analisis Multikolinearitas</i>	62
4.5.2	<i>Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)</i>	62
4.5.3	<i>Hasil Analisis Predictive Relevance (Q^2)</i>	63
4.6	Hasil Uji Hipotesis	63
4.7	Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Keterbatasan	73
5.3	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		75
DAFTAR LAMPIRAN		80