

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Persetujuan Tesis .....</b>	<b>ii</b>
<b>Surat Pernyataan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Pengesahan Tugas Akhir .....</b>	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>v</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>vii</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xv</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xvi</b>
<b>Bab 1. Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian .....	6
1.6. Manfaat Penelitian .....	6
<b>Bab 2. Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori dan Hipotesis Penelitian.....	8
2.1.1. Persepsi Kualitas Layanan Rumah Sakit .....	9
2.1.2. Kepuasan Pasien .....	10
2.1.3. Kepercayaan Pasien Kepada Rumah Sakit .....	10
2.1.4. <i>Health-Related Quality of Life (HRQL)</i> .....	10

2.1.5. Intensi Untuk Berkunjung Kembali.....	10
2.1.6. Hubungan Persepsi Kualitas Layanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien .....	10
2.1.7. Hubungan Persepsi Kualitas Layanan Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien Kepada Rumah Sakit .....	11
2.1.8. Hubungan Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien Kepada Rumah Sakit .....	12
2.1.9. Hubungan Kepuasan Pasien dan HRQL.....	12
2.1.10. Hubungan Kepercayaan Pasien Kepada Rumah Sakit dan HRQL .....	13
2.1.11. Hubungan Persepsi Kualitas Rumah Sakit dan HRQL .....	13
2.1.12. Hubungan Kepuasan Pasien dan Intensi Untuk Berkunjung Kembali .....	14
2.1.13. Hubungan Kepercayaan Pasien Kepada Rumah Sakit dan Intensi Untuk Berkunjung Kembali .....	14
2.1.14. Hubungan Persepsi Kualitas Layanan Rumah Sakit dan Intensi Untuk Berkunjung Kembali .....	14
2.1.15. Efek Mediasi Kepuasan Pasien Dalam Hubungan Persepsi Kualitas Layanan Rumah Sakit dan Intensi Untuk Berkunjung Kembali .....	15
2.1.16. Efek Mediasi Kepercayaan Pasien Kepada Rumah Sakit Dalam Hubungan Persepsi Kualitas Layanan Rumah Sakit dan Intensi Untuk Berkunjung Kembali .....	15
2.2. Penelitian Terdahulu .....	15
2.3. Kerangka Teori.....	20
2.4. Kerangka Berpikir.....	20
<b>Bab 3. Metode Penelitian .....</b>	<b>22</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Tempat dan Waktu .....	22
3.3. Populasi dan Sampel .....	22
3.4. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel .....	23

3.5. Analisis Statistik .....	24
3.6. Etik Penelitian .....	25
3.7. Alur/Prosedur .....	25
3.8. Timeline Penelitian .....	26
<b>Bab 4. Hasil Penelitian .....</b>	<b>27</b>
4.1. Analisis Data .....	27
4.1.1. Analisis Pre-Test .....	27
4.1.1.1. Uji Validitas.....	27
4.1.1.2. Uji Reliabilitas.....	29
4.1.2. Profil Responden .....	29
4.1.3. Analisis Deskriptif.....	31
4.1.4. Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) dengan SmartPLS 4 .....	35
4.1.4.1. <i>Outer Model</i> .....	35
4.1.4.2. <i>Inner Model</i> .....	41
4.2. Pembahasan.....	45
4.2.1. Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ).....	45
4.2.1.1. Pengaruh persepsi kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan.....	45
4.2.1.2. Pengaruh persepsi kualitas layanan rumah sakit terhadap kepercayaan pasien kepada rumah sakit .....	46
4.2.1.3. Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien kepada rumah sakit .....	47
4.2.1.4. Pengaruh kepuasan pasien terhadap <i>Health-Related Quality of Life</i> (HRQL).....	48
4.2.1.5. Pengaruh kepercayaan pasien kepada rumah sakit terhadap <i>Health-Related Quality of Life</i> (HRQL) .....	49
4.2.1.6. Pengaruh persepsi kualitas layanan rumah sakit terhadap HRQL.....	52
4.2.1.7. Pengaruh kepuasan pasien terhadap intensi untuk berkunjung kembali. ....	53

4.2.1.8. Pengaruh kepercayaan pasien kepada rumah sakit terhadap intensi untuk berkunjung kembali. ....	54
4.2.1.9. Pengaruh persepsi kualitas layanan rumah sakit terhadap intensi untuk berkunjung kembali. ....	54
4.2.2. Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	55
4.2.2.1. Peran mediasi kepuasan pasien dalam pengaruh persepsi kualitas layanan rumah sakit terhadap HRQL. ....	55
4.2.2.2. Peran mediasi kepercayaan pasien kepada rumah sakit dalam pengaruh persepsi kualitas layanan rumah sakit terhadap HRQL. ....	56
4.2.2.3. Peran mediasi kepuasan pasien dalam pengaruh persepsi kualitas layanan rumah sakit terhadap intensi untuk berkunjung kembali .....	57
4.2.2.4. Peran mediasi kepercayaan pasien kepada rumah sakit dalam pengaruh persepsi kualitas layanan rumah sakit terhadap intensi untuk berkunjung kembali .....	58
4.2.3. Implikasi Manajerial .....	60
<b>Bab 5. Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>62</b>
5.1. Kesimpulan .....	62
5.2. Keterbatasan dan Saran .....	62
5.2.1. Keterbatasan .....	62
5.2.2. Saran .....	63
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>65</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kebaruan Penelitian.....	15
Tabel 3.1. Variabel Penelitian .....	23
Tabel 3.2. Timeline Penelitian.....	26
Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas .....	28
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	29
Tabel 4.3. Profil Responden .....	30
Tabel 4.4. <i>Mean Score</i> dan <i>Overall Mean Score</i> Persepsi Kualitas Layanan Rumah Sakit	32
Tabel 4.5. <i>Mean Score</i> dan <i>Overall Mean Score</i> Kepuasan Pasien .....	34
Tabel 4.6. <i>Mean Score</i> dan <i>Overall Mean Score</i> Kepercayaan Pasien Kepada Rumah Sakit .....	34
Tabel 4.7. <i>Mean Score</i> dan <i>Overall Mean Score Health-Related Quality of Life (HRQL)</i>	35
Tabel 4.8. <i>Mean Score</i> dan <i>Overall Mean Score</i> Intensi Untuk Berkunjung Kembali .....	35
Tabel 4.9. Uji Validitas Konvergen.....	36
Tabel 4.10. Uji Validitas Diskriminan <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	38
Tabel 4.11. Uji Validitas Diskriminan <i>Cross-Loading</i> .....	38
Tabel 4.12. Uji Reliabilitas dengan Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha .....	40
Tabel 4.13. Uji Multikolinearitas <i>Outer Model</i> .....	40
Tabel 4.14. Analisis Koefisien Determinasi dengan R-Square .....	41
Tabel 4.15. Analisis Effect Size dengan Nilai F-Square .....	42
Tabel 4.16. Analisis Prediction Relevance dengan Nilai Q-Square .....	42
Tabel 4.17. Analisis Multikolinearitas <i>Inner Model</i> .....	42
Tabel 4.18. Analisis Goodness of Fit .....	43
Tabel 4.19. Analisis Pengaruh Langsung .....	43

Tabel 4.20. Analisis Pengaruh Tidak Langsung.....	44
Tabel 4.21. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis .....	44