

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Pokok Masalah.....	3
1.3 Tujuan, Ruang Lingkup dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Kerangka Penulisan	4
BAB II TELAAH KEPUASTAKAAN	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Gambaran Umum Teori.....	6
2.1.2 Pelayanan Kesehatan.....	7
2.1.3 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	7
2.1.4 Kualitas Layanan.....	8
2.1.5 Kepuasan pasien.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.2.1 Kaitan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien	14
2.3 Kerangka Pemikiran	20

2.4 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Jenis dan Periode Penelitian	21
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data.....	21
3.2.1 Sumber Data	21
3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.2.3 Cara Pengambilan Sampel	22
3.3 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	22
3.4 Metode Analisis	27
3.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	27
3.4.1.1 Analisis Validitas	27
3.4.1.2 Analisis Reliabilitas	28
3.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	29
3.4.2.1 Multikolinearitas.....	29
3.4.2.2 Koefisien Determinasi (R ²).....	29
3.4.2.3 <i>Predictive Relevance</i> (Q ²)	29
3.5 Hipotesis Statistik dan Pengujiannya.....	30
3.5.1 Analisis Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	30
3.5.2 Signifikansi (<i>p-value</i>).....	30
3.5.3 Effect Size (F ²).....	30
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN.....	31
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian	31
4.1.1 Karakteristik Respondek Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	33

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	33
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan yang Digunakan	34
4.2 Deskripsi Objek Penelitian	35
4.2.1 Unit Rawat Inap	35
4.2.1.1 Kualitas Layanan.....	35
4.2.1.2 Kepuasan Pasien	38
4.2.2 Unit Rawat Jalan	39
4.2.2.1 Kualitas Layanan	39
4.2.2.2 Kepuasan Pasien	43
4.3 hasil Analisis Validitas Dan Reliabilitas	44
4.3.1 Validitas	44
4.3.2 Reliabilitas.....	46
4.4 Hasil Analisis Data.....	49
4.4.1 Hasil Analisis Multikolinearitas	49
4.4.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.4.3 Hasil Analisis <i>Predictive Relevance</i> (Q^2).....	51
4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.6 Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Keterbatasan dan Saran.....	58
5.2.1 Keterbatasan	58
5.2.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	64