

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Penelitian Terdahulu .....	3
1.3. Kesenjangan Penelitian .....	7
1.4. Batasan Penelitian .....	8
1.5. Rumusan Masalah .....	8
1.6. Tujuan Penelitian .....	8
1.7. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	10
2.2. Kepuasan Pasien .....	18
2.3. Kepercayaan Pasien .....	25
<b>BAB 3 RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1. Rerangka Konseptual .....	30
3.2. Hipotesis Penelitian .....	32
3.2.1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien .....	32
3.2.2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien .....	33
3.2.3. Hubungan antara Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien.....	34
<b>BAB 4 METODOLOGI.....</b>	<b>36</b>
4.1. Desain Penelitian .....	36
4.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
4.2.1. Kualitas Pelayanan (X).....	36
4.2.2. Kepuasan Pasien (Y1) .....	38
4.2.3. Kepercayaan Pasien (Y2) .....	40
4.3. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel .....	41
4.3.1. Metode Pengukuran.....	41
4.3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	41
4.3.3. Populasi dan Sampel .....	42
4.4. Uji Kualitas Data .....	42
4.4.1. Analisis Faktor ( <i>Factor Analysis</i> ) dengan Uji Validitas .....	42

4.4.2. Uji Reliabilitas .....	44
4.4.3. Prosedur SEM .....	46
4.5. Metode Analisis .....	48
4.6. Etika Penelitian .....	49
<b>BAB 5 PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
5.1. Pelaksanaan Penelitian .....	50
5.1.1. Pelaksanaan <i>Pretest</i> .....	50
5.1.1.1. Pembahasan Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
5.2. Pelaksanaan Survei .....	53
5.3. Hasil Penelitian .....	53
5.3.1. Analisis Deskriptif Demografi Responden .....	53
5.3.2. Analisis Perbedaan Respon Responden.....	54
5.3.2.1. Perbedaan Respon Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
5.3.2.2. Perbedaan Respon Berdasarkan Umur.....	55
5.3.2.3. Perbedaan Respon Berdasarkan Pendidikan .....	56
5.3.2.4. Perbedaan Respon Berdasarkan Pekerjaan .....	57
5.3.2.5. Perbedaan Respon Berdasarkan Kunjungan.....	57
5.3.2.6. Perbedaan Respon Berdasarkan Biaya.....	58
5.3.3. Analisis Hasil Penelitian dengan SEM.....	59
5.3.3.1. Analisis Model Pengukuran .....	59
5.3.3.2. Analisis Model Struktural .....	63
5.3.3.3. Analisis Kesesuaian Seluruh Model .....	64
5.3.4. Pengujian Hipotesis .....	70
5.3.4.1. Kualitas Pelayanan Meningkatkan Kepuasan Pasien .....	70
5.3.4.2. Kualitas Pelayanan Meningkatkan Kepercayaan Pasien .....	70
5.3.4.3. Kepuasan Tidak Mempengaruhi Kepercayaan Pasien.....	71
5.4. Implikasi Manajerial .....	71
<b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
6.1. Kesimpulan.....	85
6.2. Keterbatasan Penelitian .....	85
6.3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	86
<b>DAFTAR REFERENSI.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pasien Klinik Sarana Medika Baru .....	2
Tabel 4.1. Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman .....	37
Tabel 4.2. Dimensi Kepuasan menurut Marshall .....	38
Tabel 4.3. Dimensi Kepercayaan menurut Hall .....	40
Tabel 4.4. Skala Likert .....	41
Tabel 5.1. Validitas dan Reliabilitas Indikator <i>Pretest</i> .....	51
Tabel 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Demografi .....	53
Tabel 5.3. Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 5.4. Hasil Uji Responden Berdasarkan Umur .....	55
Tabel 5.5. Hasil Uji Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 5.6. Hasil Uji Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 5.7. Hasil Uji Responden Berdasarkan Kunjungan .....	57
Tabel 5.8. Hasil Uji Responden Berdasarkan Biaya .....	58
Tabel 5.9. Hasil Pengukuran Validitas Konstruk.....	59
Tabel 5.10. Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i> .....	62
Tabel 5.11. Persamaan Model Struktural .....	64
Tabel 5.12. Hasil Analisis <i>Goodness of Fit</i> .....	64
Tabel 5.13. Pengujian Hipotesis Model Penelitian .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Rerangka Konseptual.....	32
Gambar 3.2. Hipotesis Penelitian .....	35
Gambar 5.1. <i>Path Diagram Standarized Solution</i> .....	68
Gambar 5.2. <i>Path Diagram T-Value</i> .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	91
Lampiran 2 Pretes.....	98
Lampiran 3 Data Karakteristik Pasien.....	113
Lampiran 4 Data Kuesioner.....	120
Lampiran 5 <i>Syntax Out</i> .....	131