

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR SINGKATAN/NOTASI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan dan Asumsi Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1 Definisi kualitas	6
2.1.2 Definisi kualitas pelayanan.....	6
2.1.3 Dimensi kualitas pelayanan	7
2.1.4 Faktor-faktor yang meningkatkan kualitas pelayanan	9
2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.2.1 Definisi kepuasan pelanggan	10
2.2.2 Dimensi kepuasan pelanggan.....	10
2.2.3 Manfaat kepuasan pelanggan.....	11

2.3	Persepsi Nilai.....	13
2.3.1	Definisi persepsi nilai	13
2.3.2	Dimensi persepsi nilai.....	13
2.4	Kuesioner.....	14
2.5	Populasi dan Sampel	15
2.5.1	Populasi.....	15
2.5.2	Sampel.....	16
2.6	Skala Likert	21
2.7	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	22
2.7.1	Pengertian SEM	22
2.7.2	Komponen dalam SEM.....	22
2.8	<i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	24
2.8.1	Pengertian SEM-PLS	24
2.8.2	Evaluasi model pengukuran (<i>outer model</i>).....	26
2.8.3	Evaluasi model struktural (<i>inner model</i>).....	28
2.8.4	Pengujian hipotesis	29
2.9	<i>Software SmartPLS</i>	29
2.10	Penelitian Terdahulu.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 36

3.1	Objek Penelitian	36
3.1.1	Variabel penelitian.....	37
3.1.2	Definisi operasional variabel	37
3.2	Pengumpulan Data	43
3.2.1	Populasi dan sampel.....	43
3.2.2	Penyusunan kuesioner.....	44
3.2.3	Pre-test kuesioner	45
3.2.4	Jenis data	46
3.2.5	Metode pengumpulan data	46
3.3	Kerangka Penelitian	47
3.4	Pengolahan Data.....	50
3.5	Analisis Hasil	53

3.6	Kesimpulan dan Saran.....	53
-----	---------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 54

4.1	Pengumpulan Data	54
4.1.1	Perhitungan sampel.....	54
4.1.2	Deskripsi karakteristik responden.....	54
4.1.3	Analisis deskriptif variabel	59
4.2	Pengolahan Data.....	65
4.2.1	Pre-test kuesioner.....	65
4.2.2	Kuesioner penelitian	70
4.3	Analisis Hasil	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 93

5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala likert	22
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu	32
Tabel 2.3 Definisi operasional variabel	38
Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan kategori usia	55
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	56
Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan terakhir	57
Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	58
Tabel 4.5 Kategori nilai variabel	59
Tabel 4.6 Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan	60
Tabel 4.7 Hasil analisis deskriptif variabel kepuasan pasien	62
Tabel 4.8 Hasil analisis deskriptif variabel persepsi nilai	64
Tabel 4.9 Hasil uji validitas	66
Tabel 4.10 Hasil uji validitas tahap kedua	67
Tabel 4.11 Uji reliabilitas	69
Tabel 4.12 Hasil uji <i>outer loading</i>	73
Tabel 4.13 Hasil <i>cross loading</i>	78
Tabel 4.14 Hasil <i>composite reliability</i>	80
Tabel 4.15 Nilai <i>R-square</i>	81
Tabel 4.16 Nilai <i>Q-square</i>	82
Tabel 4.17 Hasil <i>bootstrapping</i>	83
Tabel 4.18 Ringkasan urutan kekuatan pengaruh masing-masing variabel, dimensi, dan indikator.....	88
Tabel 4.19 Rekomendasi untuk Puskesmas Pembantu Ujung Menteng	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep kualitas layanan	7
Gambar 2.2 Model pengukuran	24
Gambar 2.3 Model struktural	24
Gambar 3.1 Puskesmas Pembantu Ujung Menteng	36
Gambar 3.2 Kerangka penelitian	48
Gambar 3.3 Kerangka pengolahan data	51
Gambar 4.1 Responden berdasarkan usia	55
Gambar 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	56
Gambar 4.3 Responden berdasarkan pendidikan terakhir	57
Gambar 4.4 Responden berdasarkan pekerjaan	58
Gambar 4.5 Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan	61
Gambar 4.6 Hasil analisis deskriptif variabel kepuasan pasien	63
Gambar 4.7 Hasil analisis deskriptif variabel persepsi nilai	65
Gambar 4.8 Model pengukuran	71
Gambar 4.9 Model struktural	72
Gambar 4.10 Hasil uji <i>outer loading</i>	74
Gambar 4.11 Diagram jalur	75
Gambar 4.12 Hasil <i>composite reliability</i>	80
Gambar 4.13 Hasil <i>bootstrapping</i>	83

DAFTAR SINGKATAN/NOTASI

SINGKATAN

- UKP : Upaya Kesehatan Perorangan
UKM : Upaya Kesehatan Masyarakat
SMD : Survei Mawas Diri
MMK : Musyawarah Masyarakat Kelurahan
SEM : *Structural Equation Modeling*
PLS : *Partial Least Square*
AVE : *Average Variance Extracted*

DAFTAR NOTASI

NOTASI

- n : Jumlah dari sampel
 z : Nilai standar untuk tingkat kepercayaan yang diinginkan
 p : Estimasi proporsi populasi yang diharapkan
 d : Tingkat kesalahan (*margin of error*) yang ditoleransi
 n_0 : Jumlah partisipan awal (*seed*)
 r : Jumlah individu baru yang direkomendasikan oleh setiap partisipan
 k : Jumlah iterasi atau tahap dalam proses perekrutan
 e : *Margin of error* yang diinginkan
 n_i : Jumlah sampel yang diambil dari kelompok i
 x : Vektor bagi peubah indikator eksogen ($p \times 1$)
 y : Vektor bagi peubah indikator endogen ($q \times 1$)
 λ_x : Matriks bagi *loading factor* (λ)
 λ_y : Matriks bagi *loading factor* (λ)
 ξ : Vektor bagi peubah laten eksogen ($m \times 1$)
 η : Vektor bagi peubah lten endogen ($n \times 1$)
 δ : Vektor bagi galat pngukuran eksogen ($p \times 1$)
 ε : Vektor bagi galat endogen ($q \times 1$)

p	: Banyak indikator variabel eksogen
q	: Banyak indikator variabel endogen
m	: Banyak laten variabel eksogen
n	: Banyak laten variabel endogen
B	: Matriks koefisien yang menunjukkan pengaruh variabel laten endogen terhadap variabel lainnya ($n \times n$)
Γ	: Matriks koefisien yang menunjukkan hubungan variabel laten eksogen dengan endogen ($n \times m$)
λ_i	: <i>Outer loading</i>
F	: <i>Factor variance</i>
ε_i	: <i>Error variance</i>
r_1 :	: Koefisien reliabilitas (<i>cronbach alpha</i>)
k :	: Banyak butir pertanyaan
$\sum \sigma_b^2$	: Jumlah varians butir
$\sigma^2 t$:	: Varians total

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Pre-test kuesioner.....	LA-1
Lampiran B Contoh pengisian pre-test kuesioner oleh responden	LB-1
Lampiran C Tabulasi jawaban responden pre-test kuesioner	LC-1
Lampiran D Kuesioner penelitian	LD-1
Lampiran E Contoh pengisian kuesioner oleh responden	LE-1
Lampiran F Tabulasi jawaban responden kuesioner penelitian	LF-1
Lampiran G Dokumentasi kegiatan	LG-1