

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya yang melipah yang diberikan kepada peneliti sehingga kegiatan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Service Quality* dan *Customer Trust* terhadap *Customer Loyalty* dan *Customer Satisfaction* sebagai Mediasi di RS Siloam” dapat terselesaikan dengan baik dan benar.

Skripsi ini dibuat demi memenuhi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Harapan. Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik karena mendapat bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh sebab itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.
- 2) Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pelita Harapan.
- 3) Ibu Juniarty S.Sos., M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, saran, kritik, dan kesabarannya dalam proses pengerjaan tugas akhir sehingga tugas ini dapat diselesaikan.
- 4) Bapak Dr. Oscar Jayanagara M.Th, selaku Penasehat Akademik Penulis.
- 5) Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.

- 6) Staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPH yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif
- 7) Seluruh keluarga yang telah mendukung secara doa, moril maupun materiil dan juga perhatiannya dari awal hingga selesainya tugas akhir ini.
- 8) Renaldy, Stanley dan Victor yang telah memberikan dukungan langsung maupun tidak langsung dalam proses pengerjaan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan.
- 9) Semua pihak yang telah berkontribusi dan membantu di dalam penyelesaian skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada tugas akhir ini dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis, serta dengan adanya pandemi COVID-19 yang sedang mewabah maka dari itu penulis sulit bertemu satu sama lainnya (Dosen Pembimbing dan Mahasiswa) untuk berdiskusi secara langsung tatap mata sehingga menjadi kurang efektif karena ada penerapan kebijakan stay at home & social distancing. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kebaikan penulis. Penulis berharap pembaca dapat memperoleh manfaat, khususnya pembaca dalam bidang manajemen. Terima kasih, Tuhan memberkati.

Tangerang, Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	
BAB 1	
PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang.....	
1.2 Rumusan Masalah.....	
1.3 Tujuan Penelitian.....	
1.4 Manfaat Penelitian.....	
1.5 Batasan Masalah	
1.6 Sistematika Penulisan	
BAB 2	
LANDASAN TEORI.....	
2.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	
2.2 Kualitas layanan yang dirasakan (<i>Perceived Service Quality</i>)	
2.2.1 <i>Physical Environment</i>	
2.2.2 <i>Efficiency</i>	
2.2.3 <i>Timeliness</i>	
2.2.4 <i>Transparency</i>	
2.2.5 <i>Affordability</i>	
2.2.6 <i>Communication</i>	
2.3 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	
2.4 <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan)	
2.5 <i>Customer Trust</i> (Kepercayaan Pelanggan).....	
2.6 Hubungan antara <i>perceived service quality</i> dengan <i>customer satisfaction</i>	
2.7 Hubungan antara <i>perceived service quality</i> dengan <i>customer loyalty</i>	
2.8 Hubungan antara <i>customer satisfaction</i> dengan <i>customer loyalty</i>	
2.9 Hubungan antara <i>customer trust</i> dengan <i>customer loyalty</i>	
2.10 Hubungan antara <i>perceived service quality</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	

dengan <i>customer satisfaction</i> sebagai mediating variable.....	
2.11 Hubungan antara <i>customer trust</i> dengan <i>customer loyalty</i> dengan <i>customer satisfaction</i> sebagai mediating variable	
2.12 Model Penelitian.....	
BAB III.....	
METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	
3.2 Jenis dan Desain Penelitian	
3.3 Objek Penelitian	
3.4 Subjek Penelitian.....	
3.5 Unit Analisis	
3.6 Skala Pengukuran Variabel	
3.7 Definisi Konseptual dan Operasional.....	
3.8 Metode Pengumpulan Data	
3.9 Teknik Pengumpulan Data	
3.10 Populasi dan Ukuran Sampel.....	
3.10.1 Ukuran Sampel.....	
3.10.2 Teknik Pengambilan Sampel	
3.10.3 Variabel.....	
3.10.4 Teknik Analisis Data.....	
3.11 <i>Partial Least Square-Structural Equation Method</i>	
3.11.1 Pengujian Model Pengukuran	
3.12.1 Uji Multikorilienitas.....	
3.12.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	
3.12.3 Statistik Deskriptif	
3.12.4 Statistik Inferensial	
3.13 Studi Pendahuluan	
3.13.1 Uji Validitas dan Reabilitas Studi Pendahuluan	
3.12 Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan	
3.13 Model Penelitian untuk Uji Aktual.....	
BAB IV	

ANALISIS DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian Aktual
4.1.1 Profil Responden
4.1.2 Lokasi Rumah Sakit
4.1.3 Jenis Kelamin
4.1.4 Usia
4.1.5 Pekerjaan
4.1.6 Kartu Pasien RS Siloam
4.1.7 Layanan di Rumah Sakit
4.1.8 Frekuensi Kunjungan
4.1.9 Pembayaran
4.2 Statistik Deskriptif
4.2.1 <i>Perceived Service Quality</i>
4.2.2 <i>Customer Trust</i>
4.2.3 <i>Customer Satisfaction</i>
4.2.4 <i>Customer Loyalty</i>
4.3 Statistik Inferensial
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)
4.4 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)
4.4.1 Uji Multikolinearitas
4.4.2 Uji Hipotesis
4.5 Hasil Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu
BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan
5.2 Implikasi Teoritis
5.3 Implikasi Manajerial
5.4 Keterbatasan Penelitian
5.5 Saran
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Isi Lampiran:

- **Uji Reabilitas dan Validitas**
- **Model Penelitian**
- **Review Rumah Sakit**

