

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan karuniaNya sehingga penulisan thesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Thesis ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Administrasi Rumah Sakit pada Program Pascasarjana Universitas Pelita Harapan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Garcia S. Ugut, Ph.D, selaku Ketua Program Studi
2. Dr. Innocentius Bernarto, ST., M.Si., MM., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Pasca Sarjana Magister Manajemen dan dosen pembimbing utama tugas akhir yang banyak membantu, membimbing, serta memberikan dukungan dan pengarahan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Dr. Ir. Rudy Pramono, M.Si., selaku penguji thesis ini
4. Dr. Lamhot Henry Pasaribu, S.T., M.M. selaku penguji thesis ini
5. Ir. Dewi Sri Surya Wuisan, MM., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang banyak membantu, membimbing serta memberikan dukungan dan pengarahan sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Rachmi Kurnia Juliani, selagi *co-owner* klinik kecantikan *The Unnathi* Pakubuwono Jakarta yang telah membantu banyak dan memungkinkan penelitian ini untuk terjadi.
7. Desi, Vina, Ros, dan semua staff klinik kecantikan *The Unnathi* Pakubuwono yang telah bekerja keras selama pandemik serta membantu penelitian ini.

8. Papa, mama serta adik saya telah merupakan motivasi saya menyelesaikan thesis ini secepat dan sebaik mungkin.
9. Lie Boentaran Jaya Setiadji yang telah banyak mendukung saya selama perkuliahan hingga sekarang dan seterusnya.
10. Frestriana dan Caroline selaku staff *UPH Post-Graduate School* yang senantiasa membantu proses thesis hingga selesai thesis serta keperluan legislatif lainnya
11. Teman-teman program IEM7 BM 12 yang selalu saling membantu dan mendukung selama masa perkuliahan
12. Seluruh Professor dan dosen yang mengajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat sejak awal perkuliahan hingga selesai.
13. Seluruh rekan-rekan penulis yang selalu sabar memberikan dukungan, semangat, doa, dan bantuan pada selama masa perkuliahan sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
14. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis menghargai apabila ada saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan thesis ini. Semoga thesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Amin Ya Rabbal Alamin.

Jakarta, 17 Juni 2021



dr. Abelina D Fitria

DAFTAR ISI

Originality Statement of The Thesis	ii
Thesis' Supervisor Approval	iii
Thesis Examination Committee	iv
Lembar Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar dan Diagram	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Word of Mouth</i>	7
2.2 <i>Brand Credibility</i>	8
2.3 <i>Customer's Satisfaction</i>	10
2.4 <i>Customer's Loyalty</i>	11
2.5 Hipotesis	13
2.6 Kerangka Teori	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Objek Penelitian	17
3.2 Unit Analisis dan Subjek Penelitian	17
3.3 Rancangan Penelitian	18
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	19
3.5 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	21

3.6 Populasi dan Sampel	25
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.8 Teknik Analisis Data	26
3.8.1 Statistik Deskriptif	26
3.8.2 Statistik Inferensial	27
3.8.2.1 Partial Least Square (PLS)	28
3.8.2.2 <i>Model Evaluation</i>	29
3.8.2.2.1 <i>Outer Model Evaluation</i>	30
3.8.2.2.1.1 Uji Validitas	30
3.8.2.2.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	31
3.8.2.2 <i>Inner Model Evaluation (Structural Model)</i>	31
3.9 <i>Preliminary Test Result</i>	32
3.9.1 <i>Preliminary Convergent Validity Test Result</i>	34
3.9.2 <i>Preliminary Discriminant Validity Test Result</i>	35
3.9.3 <i>Preliminary Reliability Test Result</i>	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Karakteristik Responden	36
4.2 <i>Descriptive Statistical Analysis</i>	39
4.3 Hasil Analisis Data	44
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran	44
4.3.1.1 <i>Actual Convergent Validity Test</i>	45
4.3.1.2 <i>Actual Discriminant Validity Test</i>	47
4.3.1.3 <i>Actual Reliability Test</i>	48
4.3.2 Evaluasi Model Struktur	49
4.3.2.1 <i>Collinearity</i>	49
4.3.2.2 <i>Coefficient determination (R-Square)</i>	49
4.4 Pengujian Hipotesis	50
4.4.1 <i>Direct Effect Hypothesis Test (Significance Test)</i>	52
4.5 Pembahasan	53
BAB 5 KESIMPULAN	56

5.1 Kesimpulan	56
5.2 Implikasi Manajerial	57
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Berikutnya	60
DAFTAR PUSTAKA	62
<i>APPENDIX</i>	66



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator dari <i>Brand Credibility (BC)</i> , <i>Customer's Satisfaction (CS)</i> , <i>Customer's Loyalty (CL)</i> dan <i>Word of Mouth (WOM)</i>	22
Tabel 3.2 <i>Preliminary Outer Loadings</i>	32
Tabel 3.3 Nilai <i>Fornell-lacker test preliminary</i>	34
Tabel 3.4 Hasil <i>Composite Reliability</i> pada kuesioner <i>preliminary</i>	35
Tabel 4.1 Variable <i>Brand Credibility</i>	40
Tabel 4.2 Variabel <i>Customer's Loyalty</i>	41
Tabel 4.3 Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	42
Tabel 4.4 Variabel <i>WOM</i>	43
Tabel 4.5 <i>Validity & Reliability</i>	46
Tabel 4.6 <i>Fornell-lacker kuesioner actual</i>	48
Tabel 4.7 <i>Actual Reliability Test</i>	48
Tabel 4.8 <i>Collinearity</i>	49
Tabel 4.10 <i>Coefficient of Determination</i>	50
Tabel 4.11 <i>Size and significance of path coefficient</i>	51

DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM

Gambar 1 Kerangka teori replikasi	16
Gambar 3.1 Ilustrasi diagram PLS-SEM	29
Gambar 4.1 Jenis Kelamin	36
Gambar 4.2 Usia Responden	37
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden	37
Gambar 4.4 Layanan	38
Gambar 4.5 Pertama Kali Mengetahui Klinik	38
Gambar 4.6 Domisili	39
Gambar 4.7 Pendapatan Per Bulan	39
Gambar 4.8 Skema Model Partial Least Square (PLS)	44
Gambar 4.9 <i>Measurement Model</i>	46
Gambar 4.10 <i>Outer Model</i>	51
Gambar 5.1 Diagram modifikasi dari penelitian Andreas (2012)	61

DAFTAR LAMPIRAN

<i>APPENDIX A</i>	67
Kuesioner Penelitian	
<i>APPENDIX B</i>	73
<i>Preliminary Convergent Validity Test Result</i>	
<i>APPENDIX C</i>	74
<i>Preliminary Fornell-Lacker Criterion</i>	
<i>Final Fornell-Lacker Criterion</i>	
<i>APPENDIX D</i>	75
<i>Preliminary Composite Reliability</i>	
<i>Final Composite Reliability</i>	
<i>APPENDIX E</i>	76
<i>Actual Collinearity Test</i>	
<i>Actual R-square</i>	
Pengujian Hipotesis	
<i>APPENDIX F</i>	77
Demografik Responden	
<i>APPENDIX G</i>	79
Uji Turnitin	