

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Praktis	9
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	9
1.5 Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kualitas Layanan	12
2.1.1 Kualitas Interaksi	17
2.1.2 Kualitas Lingkungan Fisik.....	18
2.1.3 Kualitas Hasil.....	19
2.2 Kepercayaan Konsumen	19

2.3 Nilai Konsumen / <i>Perceived Value</i>	24
2.4 Loyalitas	29
2.5 Pengembangan hipotesis	33
2.5.1 Hubungan antara kualitas interaksi dengan kepercayaan	33
2.5.2 Hubungan antara kualitas lingkungan fisik dengan kepercayaan.....	35
2.5.3 Hubungan antara kualitas hasil dengan kepercayaan	36
2.5.4 Hubungan antara kepercayaan dengan nilai konsumen.....	37
2.5.5 Hubungan antara nilai konsumen dengan loyalitas pasien	38
2.5.6 Hubungan antara kepercayaan konsumen dengan loyalitas pasien	40
2.6 Model penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Objek Penelitian	45
3.2 Unit Analisis	45
3.3 Tipe Penelitian	46
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian	46
3.4.1 Skala Pengukuran Variabel.....	47
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	48
3.5 Populasi dan Sampel	51
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel	51
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel	52
3.6 Metode Pengumpulan Sampel	52
3.6.1 Data Primer	52
3.6.2 Data Sekunder.....	53
3.7 Metode Analisis Data	54
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM.....	54
3.7.1.1 Outer Model	55
3.7.1.2 Inner Model.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Profil Responden	57

4.2 Analisis Deskriptif Responden	61
4.2.1 Variabel Kualitas Interaksi	62
4.2.2 Variabel Kualitas Lingkungan Fisik	64
4.2.3 Variabel Kualitas Hasil	65
4.2.4 Kepercayaan Konsumen	67
4.2.5 Nilai Konsumen	68
4.2.6 Loyalitas Pasien	70
4.3 Analisis Inferensial	71
4.3.1 Measurement Model (Outer Model)	72
4.3.1.1 Indicator Reliability	73
4.3.1.2 Construct Reliability	75
4.3.1.3 Convergent Validity	76
4.3.1.4 Discriminant Validity	77
4.3.2 Structural Model (Inner Model)	79
4.3.2.1 Multikolinieritas	80
4.3.2.2 Koefisien Determinasi (<i>R-Squared</i>)	82
4.3.2.3 Nilai Effect Size (<i>f-Squared</i>)	83
4.3.2.4 Nilai Predictive Relevance (Q^2 dan $Q^2_{predict}$)	85
4.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis	86
4.3.2.5.1 Pengaruh Kualitas Interaksi terhadap Kepercayaan Konsumen	88
4.3.2.5.2 Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik terhadap Kepercayaan Konsumen	88
4.3.2.5.3 Pengaruh Kualitas Hasil terhadap Kepercayaan Konsumen ...	89
4.3.2.5.4 Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Nilai Konsumen	90
4.3.2.5.5 Pengaruh Nilai Konsumen terhadap Loyalitas Pasien	91
4.3.2.5.6 Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pasien	92
4.3.2.6 Hasil Uji Specific Indirect	92
4.3.2.7 Analisis Importance - Performance (IPMA)	94
4.4 Diskusi	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104

5.1 Kesimpulan	104
5.2 Implikasi Manajerial.....	105
5.3 Keterbatasan dan Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	107
DAFTAR PUSTAKA	110

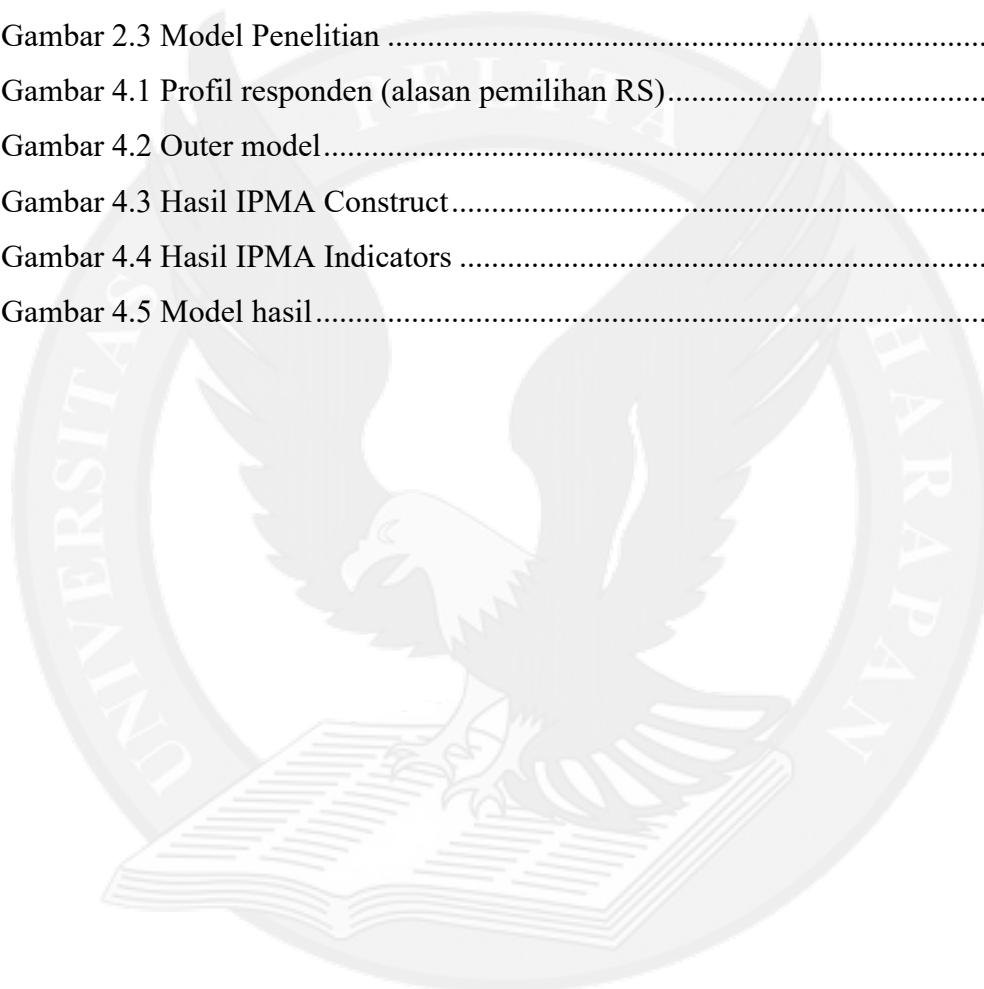


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimesi kualitas layanan dan pemasaran jasa	17
Tabel 3.1 Definisi konseptual dan operasionalisasi variabel	48
Tabel 4.1 Profil responden	57
Tabel 4.2 Kategori jawaban	62
Tabel 4.3 Deskripsi variabel kualitas interaksi	63
Tabel 4.4 Deskripsi variabel kualitas lingkungan fisik.....	64
Tabel 4.5 Deskripsi variabel kualitas hasil	65
Tabel 4.6 Deskripsi variabel kepercayaan konsumen	67
Tabel 4.7 Deskripsi variabel nilai konsumen	68
Tabel 4.8 Deskripsi variabel loyalitas pasien.....	70
Tabel 4.9 Nilai outer loading	73
Tabel 4.10 Nilai construct reliability	75
Tabel 4.11 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	76
Tabel 4.12 Discriminant validity menggunakan kriteria Fornell-Lacker.....	77
Tabel 4.13 Nilai Variance Inflation Factor	81
Tabel 4.14 Nilai R-squared	82
Tabel 4.15 Nilai f-squared.....	84
Tabel 4.16 Nilai Q-squared dan Q-squared predict	85
Tabel 4.17 Hasil uji hipotesis.....	87
Tabel 4.18 Hasil Uji specific indirect effect	93
Tabel 4.19 Hasil IPMA Construct.....	95
Tabel 4.20 Hasil IPMA Indicator.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah rumah sakit di Indonesia.....	3
Gambar 1.2 Jumlah penduduk Indonesia.....	3
Gambar 1.3 Rasio jumlah tempat tidur di Indonesia.....	4
Gambar 1.4 Rasio jumlah tempat tidur di Indonesia menurut provinsi.....	5
Gambar 2.1 Tipologi nilai konsumen.....	28
Gambar 2.2 Piramida loyalitas pasien.....	31
Gambar 2.3 Model Penelitian	43
Gambar 4.1 Profil responden (alasan pemilihan RS).....	59
Gambar 4.2 Outer model.....	72
Gambar 4.3 Hasil IPMA Construct.....	96
Gambar 4.4 Hasil IPMA Indicators	98
Gambar 4.5 Model hasil.....	101



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	123
Lampiran 2. Data setting PLS SEM	124
Lampiran 3. Gambar Outer Model PLS SEM	125
Lampiran 4. Gambar inner model PLS SEM	126
Lampiran 5. Hasil bootstrapping PLS SEM	127
Lampiran 6. Hasil uji reliability dan validity	128

