

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	Ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	Iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	Iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	V
ABSTRAK	Vi
KATA PENGANTAR.....	Viii
DAFTAR ISI	Ix
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL.....	Xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	Xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kualitas Layanan.....	13
2.2 Kepuasan Pasien.....	15
2.3 Loyalitas Pasien.....	17
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.4.1 Kaitan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien.....	22
2.4.2 Kaitan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien.....	23

2.4.3 Kaitan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien.....	24
2.4.4 Kaitan Antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pasien yang dimediasi Kepuasan Pasien.....	25
2.5. Model Penelitian.....	26
BAB III. METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Obyek Penelitian Penelitian.....	27
3.2 Unit Analisis.....	27
3.3 Tipe Penelitian.....	28
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	29
3.5 Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	35
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	36
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.7 Metode Analisis Data.....	38
3.8 Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	42
4.1 Profil Responden,.....	42
4.1.1 Jenis Kelamin.....	42
4.1.2 Tingkat Usia.....	43
4.1.3 Tingkat Pendidikan.....	43
4.1.4. Pekerjaan.....	44
4.1.5. Penghasilan.....	45
4.1.6. Jumlah Kunjungan	46
4.2. Analisis Deskriptif.....	47
4.2.1. Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	46
4.2.1.1.Statistik Deskriptif sub variabel <i>Tangibility</i>	47
4.2.1.2.Statistik Deskriptif sub variabel <i>Reliability</i>	48

4.2.1.3. Statistik Deskriptif sub variabel <i>Responsiveness</i>	49
4.2.1.4. Statistik Deskriptif sub variabel <i>Assurance</i>	51
4.2.1.5. Statistik Deskriptif sub variabel <i>Empathy</i>	54
4.2.2. Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien.....	56
4.2.3. Statistik Deskriptif Loyalitas Pasien.....	57
4.3. Statistik Inferensial.....	58
4.3.1. <i>Outer Model</i>	59
4.3.1.1. <i>Validitas Konvergen</i>	59
4.3.1.2. <i>Discriminant Validity</i>	63
4.3.2. <i>Inner Model</i>	64
4.3.2.1. <i>Variance Influence Factor</i>	64
4.3.2.1. <i>R Square</i>	
4.3.2.2. Uji Hipotesis.....	65
4.4. Pembahasan.....	67
BAB V. KESIMPULAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Implikasi Manajerial.....	72
5.3 Keterbatasan dan saran Penelitian Berikutnya.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1. Data Kunjungan perkuartal di Wellclinic Gading Serpong Tahun 2021.....	7
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	26
Gambar 4.1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin.....	42
Gambar 4.2. Profil responden berdasarkan usia.....	43
Gambar 4.3. Profil responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	44
Gambar 4.4. Profil responden berdasarkan pekerjaan.....	45
Gambar 4.5. Profil responden berdasarkan penghasilan.....	46
Gambar 4.6. Profil responden berdasarkan jumlah kunjungan.....	46

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2. <i>Validity and Reliability Higher order Construct</i>	40
Tabel 3.3. <i>Validity and Reliability Lower order Construct</i>	40
Tabel 3.4. <i>Validity dan Reliability Construct</i>	41
Tabel 4.1. Statistik deskriptif sub variabel <i>Tangibility</i>	48
Tabel 4.2. Statistik deskriptif sub variabel <i>Reliability</i>	50
Tabel 4.3. Statistik deskriptif variabel sub variabel <i>responsiveness</i>	51
Tabel 4.4. Statistik deskriptif sub variabel <i>Assurance</i>	52
Tabel 4.5. Statistik deskriptif sub variabel <i>Empathy</i>	54
Tabel 4.6. Statistik deskriptif variabel Kepuasan pasien.....	56
Tabel 4.7. Statistik deskriptif variabel Loyalitas Pasien.....	57
Tabel 4.8. Hasil uji Validitas Konvergen dengan <i>Outer Loading</i>	60
Tabel 4.9. Hasil <i>Discriminant Validity</i>	64
Tabel 4.10. Tabel hasil Uji Kolinearitas (VIF).....	65
Tabel 4.11. Hasil <i>R-Square</i>	65
Tabel 4.12 Hasil <i>Standarized Coefficient</i> antar variabel.....	66