

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
TABEL.....	xi
GAMBAR.....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
Bab 1 .....	14
Pendahuluan.....	14
1.1    Latar Belakang Penelitian.....	14
1.2    Rumusan Masalah.....	17
1.3    Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....	19
1.4    Manfaat Penelitian .....	19
1.5    Sistematika Penelitian.....	20
Bab 2.....	21
Tinjauan Pustaka.....	21
2.1    Konsep Variabel.....	21
2.1.1    Kompetensi .....	21
2.1.2    Fasilitas .....	23
2.1.3    Kenyamanan Pelayanan ( <i>Service Convenience</i> ).....	25
2.1.4    Kepuasan Pelanggan .....	28
2.1.5 <i>Word of Mouth</i> (WOM) .....	29
2.1.6    Kepercayaan.....	31
2.1.7    Loyalitas.....	32
2.2    Hipotesis Penelitian .....	34
2.2.1    Hubungan antara Kompetensi dengan Kepuasan Pasien.....	34
2.2.2    Hubungan antara Fasilitas dengan Kepuasan Pasien.....	36
2.2.3    Hubungan antara Kenyamanan Pelayanan ( <i>Service Convenience</i> ) dengan Kepuasan Pasien .....	36
2.2.4    Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien .....	38
2.2.5    Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan <i>Word of Mouth</i> .....	39
2.2.6    Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Kepercayaan .....	40
2.2.7    Hubungan antara <i>Word of Mouth</i> dengan Loyalitas Pasien.....	41

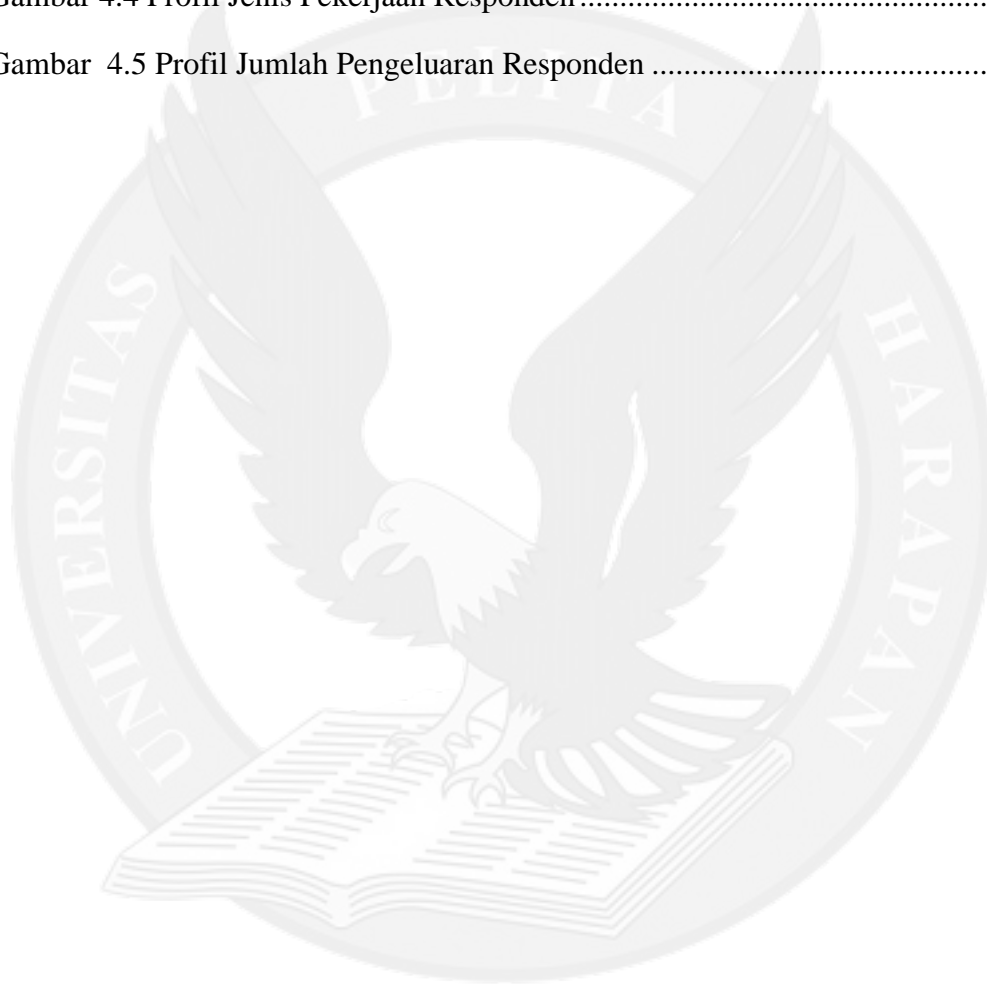
2.2.8	Hubungan antara Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) dengan Loyalitas Pasien. ....	42
2.3	Model Penelitian .....	43
Bab 3	.....	44
Metode Penelitian	.....	44
3.1	Objek Penelitian.....	44
3.2	Unit Analisis .....	44
3.3	Tipe Penelitian .....	44
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	45
3.5	Populasi dan Sampel .....	49
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel .....	49
3.5.2	Metode Penarikan Sampel .....	49
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.7	Metode Analisis Data.....	50
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian .....	50
3.8.1	Uji Validitas .....	50
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	51
3.8.3	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan .....	51
Bab 4	.....	54
Hasil Penelitian dan Pembahasan	.....	54
4.1	Hasil Penelitian .....	54
4.2	Profil Responden.....	54
4.3	Deskripsi Konstruk Penelitian .....	57
4.4	Analisis Data Penelitian.....	65
4.5	Pembahasan.....	74
Bab 5	.....	80
Kesimpulan	.....	80
5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Implikasi Manajerial .....	81
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya .....	83
Daftar Pustaka	.....	85
Lampiran	.....	93

## TABEL

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	45
Tabel 3.2 <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	51
Tabel 3.3 <i>Discriminant Validity</i> (HTMT).....	52
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Variabel Kompetensi .....	58
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas .....	59
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Kenyamanan Pelayanan.....	60
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien .....	61
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan .....	62
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i> .....	63
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas .....	64
Tabel 4.8 Hasil <i>Outer Loadings</i> .....	65
Tabel 4.9 Hasil Composite Reliability (CR) dan Average Variance Extracted (AVE) .....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Diskriminan <i>Heterotrait-Monotrait</i> (HTMT) .....	68
Tabel 4.11 Hasil Variance Influence Factors (VIF) .....	69
Tabel 4.12 Hasil R-square .....	69
Tabel 4.13 Tabel Predictive Relevance .....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	71

## GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kunjungan Klinik XYZ.....	15
Gambar 2.1. Model Penelitian .....	43
Gambar 4.1 Profil Usia Responden .....	54
Gambar 4.2 Profil Jenis Kelamin Responden.....	55
Gambar 4.3 Profil Tingkat Pendidikan Akhir Responden.....	55
Gambar 4.4 Profil Jenis Pekerjaan Responden.....	56
Gambar 4.5 Profil Jumlah Pengeluaran Responden .....	57



## LAMPIRAN

Lampiran A : Kuesioner.....	93
Lampiran B : Data Responden.....	97
Lampiran C : Data Uji Pendahuluan.....	99
Lampiran D : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	100
Lampiran E : Analisis PLS-SEM (Outer Model).....	101
Lampiran F : Analisis PLS-SEM (Inner Model).....	103
Lampiran G : Turnitin.....	105

