

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	II
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	III
PERSETUJUAN TIM PENGUJI AKHIR	IV
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	V
ABSTRAK	VI
<i>ABSTRACT</i>	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I.....	14
1.1 Latar Belakang Masalah	14
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	23
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Manfaat Penelitian.....	24
1.5 Sistemika Penelitian.....	25
BAB II	27
TINJAUAN PUSTAKA.....	27
2.1 Dasar Teori	27
2.1.1 <i>Reliability</i>	27
2.1.2 <i>Assurance</i>	28
2.1.3 <i>Tangible</i>	28
2.1.4 <i>Empathy</i>	29
2.1.5 <i>Responsiveness</i>	30
2.1.6 Brand Image.....	30
2.1.7 <i>Patient's Satisfaction</i>	32



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2.1.8 Revisit Intention.....	33
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.2.1 Kaitan antara <i>Reliability</i> terhadap <i>Patient's Satisfaction</i>	34
2.2.2 Kaitan antara <i>Assurance</i> terhadap <i>Patient's Satisfaction</i>	35
2.2.3 Kaitan antara <i>Tangible</i> terhadap <i>Patient's Satisfaction</i>	36
2.2.4 Kaitan antara <i>Empathy</i> terhadap <i>Patient's Satisfaction</i>	37
2.2.5 Kaitan antara <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Patient's Satisfaction</i>	38
2.2.6 Kaitan antara <i>Brand Image</i> terhadap <i>Patient's Satisfaction</i>	39
2.2.7 Kaitan antara <i>Patient's Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	40
2.3 Model Penelitian.....	41
BAB III.....	44
METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Objek Penelitian.....	44
3.2 Unit Analisis	44
3.3 Tipe Penelitian.....	45
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	46
3.5 Populasi dan Sampel.....	50
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	50
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel	52
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	52
3.6.1 Data Primer	53
3.6.2 Data Sekunder	53
3.7. Metode Analisis Data	53
3.7.1. Analisis Model pada PLS-SEM	54
BAB IV	58
HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Profil Demografi Responden.....	58
4.2 Analisis Deskriptif Responden	60
4.2.1 <i>Reliability</i>	61
4.2.2 <i>Assurance</i>	62
4.2.3 <i>Tangible</i>	63
4.2.4 <i>Empathy</i>	64
4.2.5 <i>Responsiveness</i>	66
4.2.6 <i>Brand Image</i>	68



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

4.2.7 Patient's Satisfaction	69
4.2.8 Revisit Intention	70
4.3. Analisis Inferensial.....	71
4.3.1 Outer Model	72
4.3.2 Inner Model.....	78
4.4 Pembahasan.....	99
BAB 5	104
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	104
5.2 Implikasi Teoritis	105
5.3 Implikasi Manajerial	106
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Berikutnya	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN A.....	117
LAMPIRAN B.....	119
LAMPIRAN C.....	136



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus di Indonesia tahun 2017-2021.....	14
Gambar 2. Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum Berdasarkan Penyelenggaraan di Indonesiatahun 2017-2021	16
Gambar 3. Model Penelitian	42
Gambar 4 Hasil Outer Model Penelitian.....	73
Gambar 5. Hasil Inner Model Penelitian	79
Gambar 6. Hasil Q-squares Penelitian	84
Gambar 7. Hasil IPMA Construct.....	96
Gambar 8. Hasil IPMA Indicator	98
Gambar 9. Model Hasil (Empirical Model)	101



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	47
Tabel 2. Profil demografi responden.....	58
Tabel 3. Kategori Jawaban.....	61
Tabel 4. Analisis deskriptif variable reliability	61
Tabel 5. Analisis deskriptif variable Assurance.....	63
Tabel 6. Analisis deskriptif variable tangible	64
Tabel 7. Analisis deskriptif variable empathy	65
Tabel 8. Analisis deskriptif variable responsiveness	66
Tabel 9. Analisis deskriptif variable Brand Image	68
Tabel 10. Analisis deskriptif variable Patient Satisfaction	69
Tabel 11. Analisis deskriptif variable Revisit Intention	71
Tabel 12. Indikator Reliability	74
Tabel 13. Construct Reliability	75
Tabel 14. Construct Validity	76
Tabel 15. Discriminant validity - Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	77
Tabel 16. Multikolinieritas.....	81
Tabel 17. Koefisien Determinan	82
Tabel 18. Nilai f-squared	83
Tabel 19. Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien.....	86
Tabel 20. Hasil specific Indirect Effect.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Turnitin	117
Lampiran B. Kuesioner	119
Lampiran C. Hasil Pengolahan Data PLS-SEM	136

