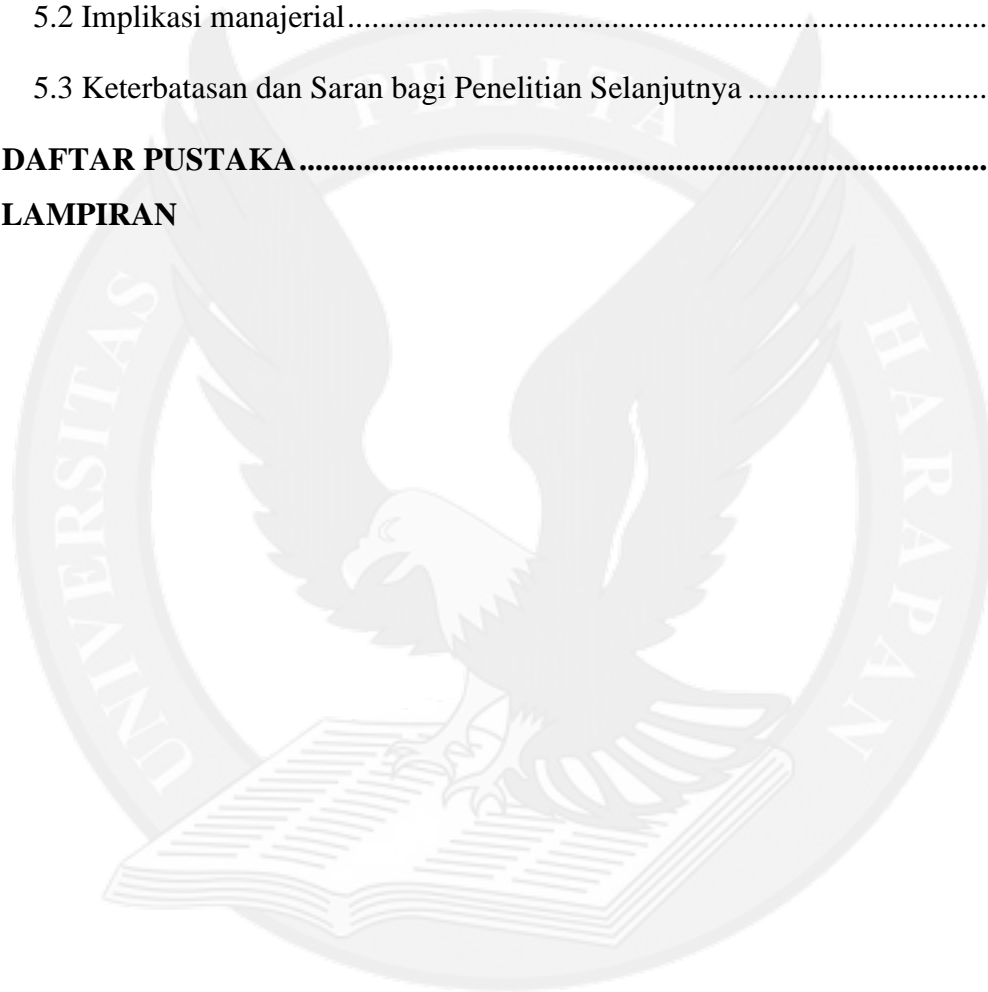


## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>6</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>8</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	8
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Manfaat Penelitian .....	17
1.5 Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
2.1. Konsep Konstruk atau Variabel .....	20
2.1.1 Variabel <i>Customer Perceived Value</i> .....	20
2.1.2 Variabel <i>Service Quality</i> .....	24
2.1.3 Variabel <i>patient experience</i> .....	28
2.1.4 Variabel <i>Patient Trust</i> .....	28
2.1.5 Variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	29
2.1.6 Variabel <i>Loyalty Patient</i> .....	32
2.2. Pengembangan Hipotesis .....	34
2.2.1 Hubungan antara <i>Customer Perceived Value</i> dan <i>Patient Satisfaction</i> .....	34
2.2.2 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Patient Satisfaction</i> .....	37
2.2.3 Hubungan antara <i>Patient Experiences</i> dan <i>Patient Satisfaction</i> .....	38
2.2.4 Hubungan antara <i>Patient trust</i> dan <i>Patient Satisfaction</i> .....	39

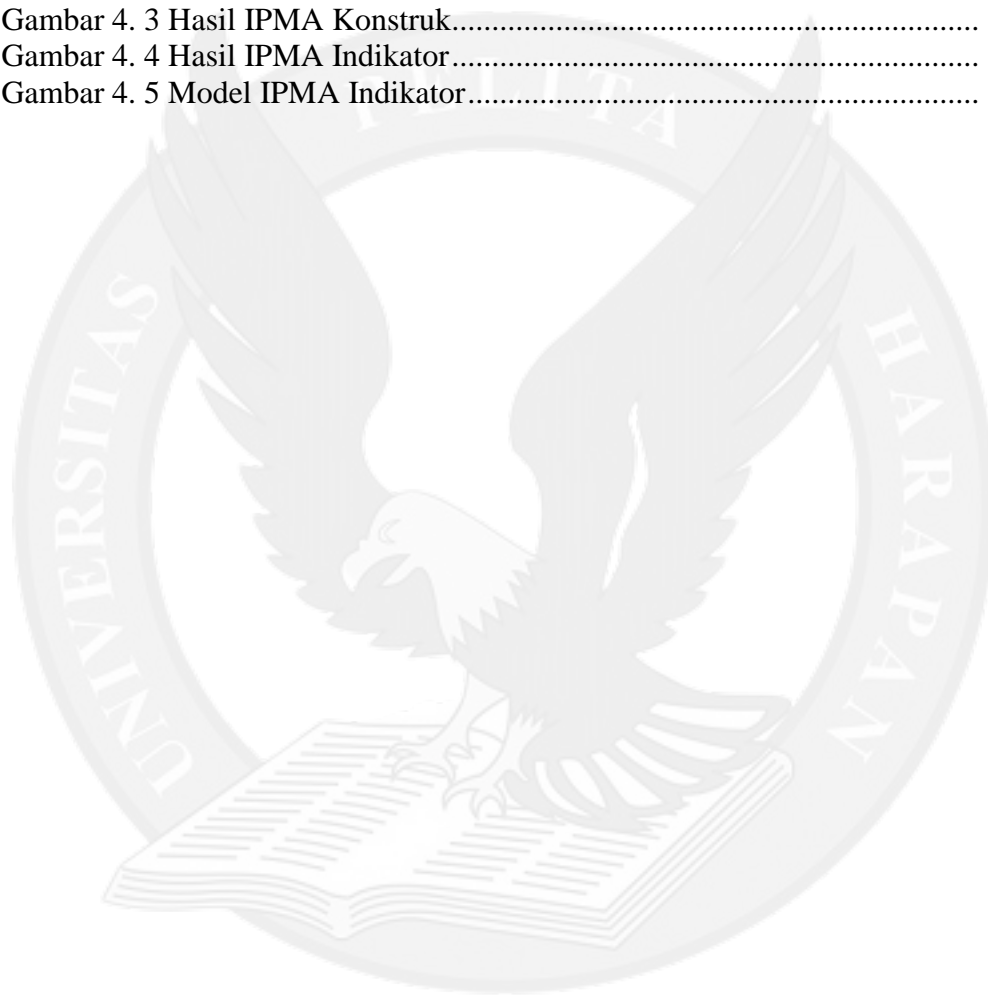
2.2.5 Hubungan Antara <i>Patient Satisfaction</i> dan <i>Patient Loyalty</i> .....	41
2.3. Model Penelitian.....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1. Objek Penelitian .....	44
3.2. Unit Analisis .....	46
3.3. Tipe Penelitian .....	48
3.4 Desain Penelitian.....	50
3.5. Pengukuran Variabel Penelitian .....	51
3.5.1. Skala Pengukuran penelitian .....	51
3.5.2. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	53
3.6. Teknik Pengumpulan Kuisisioner.....	56
3.7. Populasi dan Sampel .....	56
3.7.1. Penentuan Jumlah Sampel.....	57
3.7.2. Metode Pengambilan Sampel.....	59
3.8. Metode Pengumpulan Data .....	60
3.8.1. Data Primer .....	60
3.8.2 Data Sekunder .....	61
3.9. Metode Analisis Data.....	61
3.9.1. Analisis Model pada PLS-SEM.....	63
3.9.1.1. <i>Outer Model</i> .....	63
3.9.1.2. <i>Inner Model</i> .....	64
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
4.1. Profil Responden.....	68
4.2. Analisis Deskripsi .....	70
4.2.1 Variable <i>Customer Perceived Value</i> .....	72
4.2.2 Variable <i>Service Quality</i> .....	74
4.2.3 Variable <i>Patient Experience</i> .....	75

4.2.4 Variable <i>Patient Trust</i> .....	77
4.2.5 Variable <i>Patient Satisfaction</i> .....	78
4.2.6 Variable <i>Patient Loyalty</i> .....	80
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>126</b>
5.1 Kesimpulan .....	126
5.2 Implikasi manajerial.....	127
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia.....	9
Gambar 1. 2 Jumlah Kunjungan Rawat Inap Rumah Sakit di Depok 2022.....	11
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	43
Gambar 4. 1 Hasil <i>Outer Model</i> .....	83
Gambar 4. 2 Hasil <i>Inner Model</i> .....	91
Gambar 4. 3 Hasil IPMA Konstruk.....	117
Gambar 4. 4 Hasil IPMA Indikator.....	119
Gambar 4. 5 Model IPMA Indikator.....	122



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Sarana Pelayanan Kesehatan di Kota Depok 2022.....	11
Tabel 1. 2 Rata-Rata Indikator Kinerja Pelayanan RS di Depok 2022.....	12
Tabel 1. 3 Hasil Olahan Data Penelitian .....	13
Tabel 3. 1 Definisi konseptual dan <i>Operational Variable</i> .....	54
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	69
Tabel 4. 2 Kategori Jawaban Responden .....	71
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel <i>Patient satisfaction</i> .....	79
Tabel 4. 4 Deskripsi Variable <i>Patient Loyalty</i> .....	81
Tabel 4. 5 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	84
Tabel 4. 6 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	86
Tabel 4. 7 Nilai <i>Variance Extracted (AVE)</i> .....	87
Tabel 4. 8 Nilai <i>Heterotrait/Monotrait Ratio</i> .....	88
Tabel 4. 9 Nilai <i>Inner VIF</i> .....	92
Tabel 4. 10 Nilai <i>R-Squared</i> .....	93
Tabel 4. 11 Nilai <i>F-Squared</i> .....	96
Tabel 4. 12 Nilai $Q^2$ dan $Q^2_{Predict}$ .....	98
Tabel 4. 13 Nilai $Q^2_{Predict Indicator}$ .....	99
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis .....	101
Tabel 4. 15 <i>Specific Indirect Effect</i> .....	113
Tabel 4. 16 Skor <i>Importance-Performance</i> Konstruk.....	116
Tabel 4. 17 Skor <i>Importance-Performance</i> Indikator.....	118