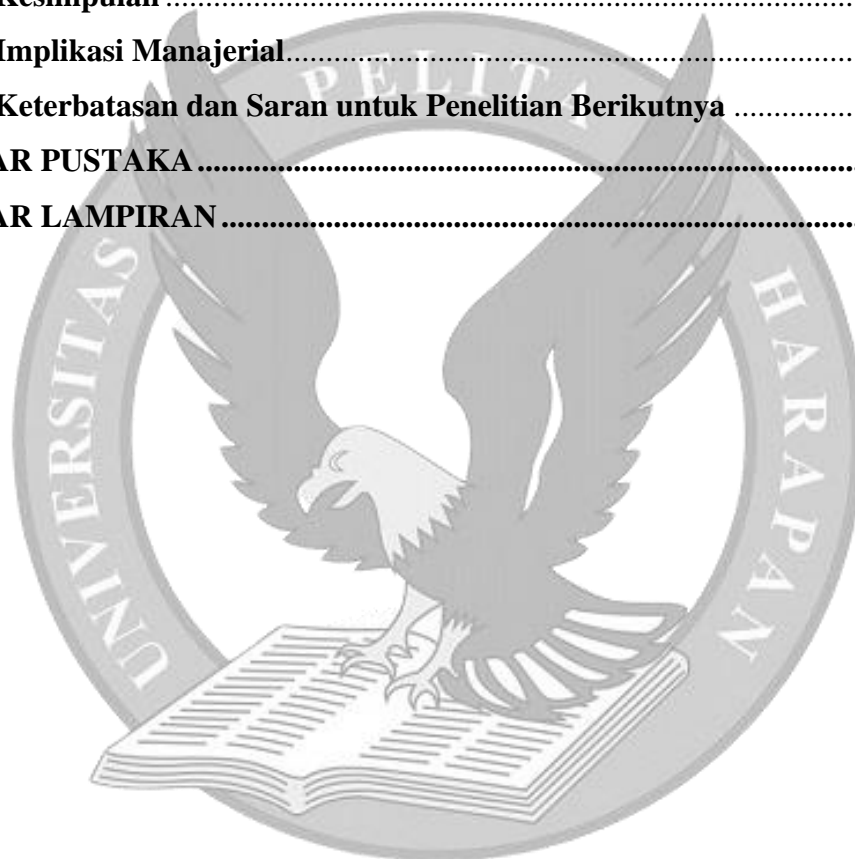


## DAFTAR ISI

TESIS .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Dasar Teori .....	9
2.1.1 Variabel <i>Recommendation Intention</i> .....	10
2.1.2 Variabel <i>Patient Loyalty</i> .....	10
2.1.3 Variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	11
2.1.4 Variabel <i>Patient Trust</i> .....	11
2.1.5 Variabel <i>Perceived Value</i> .....	12
2.1.6 Variabel <i>Service Quality</i> .....	12
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	13
2.2.1 Kaitan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Patient Satisfaction</i> .....	13
2.2.2 Kaitan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Patient Trust</i> .....	14
2.2.3 Kaitan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> .....	14
2.2.4 Kaitan <i>Patient Satisfaction</i> dan <i>Patient Loyalty</i> .....	14
2.2.5 Kaitan <i>Patient Trust</i> dan <i>Patient Loyalty</i> .....	15

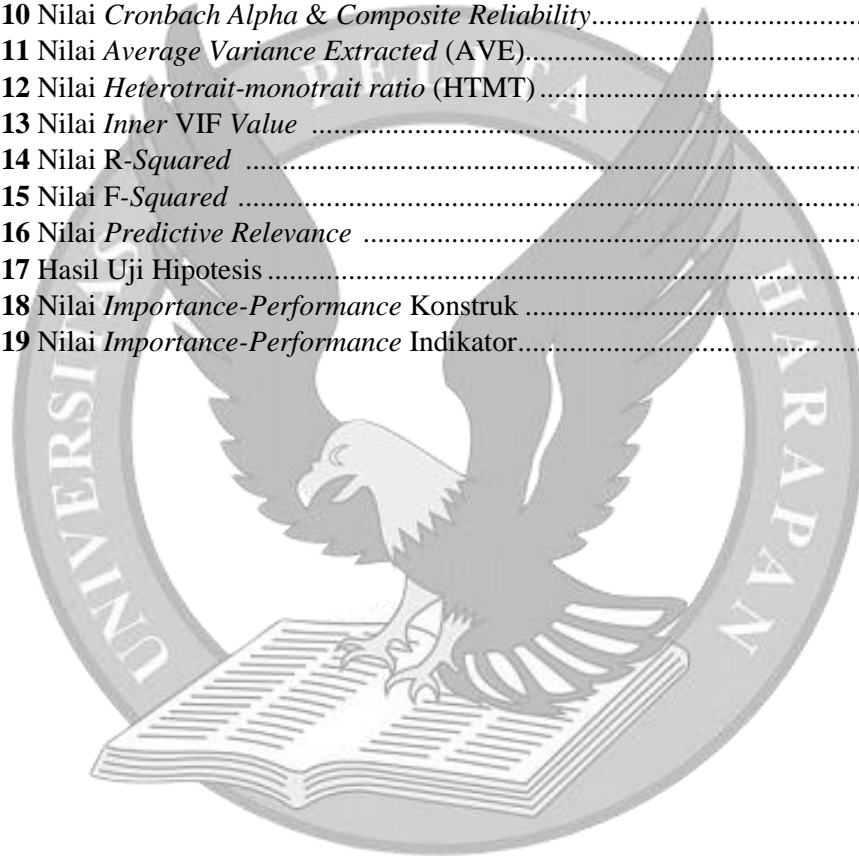
2.2.6	Kaitan antara <i>Perceived Value</i> dan <i>Patient Loyalty</i> .....	15
2.2.7	Kaitan antara <i>Patient Loyalty</i> dan <i>Recommendation Intention</i> .....	15
2.3	Kerangka Konstruk .....	16
2.4	Kerangka konseptual .....	17
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1	Objek Penelitian .....	19
3.2	Unit Analisis .....	19
3.3	Tipe Penelitian .....	20
3.4	Variabel Operasional .....	20
3.5	Populasi dan Sampel .....	24
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.6.1	Sumber Data .....	26
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.7	Statistik Deskriptif .....	27
3.8	Metode Analisis Data .....	27
3.8.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	28
3.8.2	Evaluasi Model .....	29
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>32</b>
4.1	Profil Demografi responden .....	32
4.2	Profil Perilaku Responden .....	33
4.3	Analisis Deskriptif Responden .....	35
4.3.1	<i>Variabel Recommendation Intention</i> .....	36
4.3.2	<i>Variabel Patient Loyalty</i> .....	37
4.3.3	<i>Variabel Perceived Value</i> .....	38
4.3.4	<i>Variabel Patient Trust</i> .....	39
4.3.5	<i>Variabel Patient Satisfaction</i> .....	40
4.4	Analisis Inferensial .....	42
4.4.1	Measurement Model (Outer Model) .....	44
4.4.2	Hasil <i>Inner Model</i> (Model Struktural) .....	47
4.5	Hasil Uji Hipotesis .....	51
4.5.1	Pengaruh Service Quality terhadap Patient Satisfaction .....	52

4.5.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Patient Trust</i> .....	52
4.5.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Perceived Value</i> .....	52
4.5.4 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Patient Loyalty</i> .....	52
4.5.5 Pengaruh <i>Patient Trust</i> terhadap <i>Patient Loyalty</i> .....	53
4.5.6 Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Patient Loyalty</i> .....	53
4.5.7 Pengaruh <i>Patient Loyalty</i> terhadap <i>Recommendation Intention</i> .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>60</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>60</b>
<b>5.2 Implikasi Manajerial</b> .....	<b>61</b>
<b>5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Berikutnya</b> .....	<b>63</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>64</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>70</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Definisi operasional.....	21
<b>Tabel 4.1</b> Profil Demografi Responden.....	33
<b>Tabel 4.2</b> Klasifikasi sikap .....	36
<b>Tabel 4.3</b> Deskriptif Variabel <i>Recommendation Intention</i> .....	37
<b>Tabel 4.4</b> Deskriptif Variabel <i>Patient Loyalty</i> .....	37
<b>Tabel 4.5</b> Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i> .....	38
<b>Tabel 4.6</b> Deskriptif Variabel <i>Patient Trust</i> .....	39
<b>Tabel 4.7</b> Deskriptif variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	40
<b>Tabel 4.8</b> Deskriptif variabel <i>Service Quality</i> .....	41
<b>Tabel 4.9</b> Nilai <i>Outer Loading</i> .....	44
<b>Tabel 4.10</b> Nilai <i>Cronbach Alpha &amp; Composite Reliability</i> .....	45
<b>Tabel 4.11</b> Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	45
<b>Tabel 4.12</b> Nilai <i>Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)</i> .....	46
<b>Tabel 4.13</b> Nilai <i>Inner VIF Value</i> .....	47
<b>Tabel 4.14</b> Nilai <i>R-Squared</i> .....	48
<b>Tabel 4.15</b> Nilai <i>F-Squared</i> .....	49
<b>Tabel 4.16</b> Nilai <i>Predictive Relevance</i> .....	50
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Hipotesis .....	50
<b>Tabel 4.18</b> Nilai <i>Importance-Performance</i> Konstruk .....	53
<b>Tabel 4.19</b> Nilai <i>Importance-Performance</i> Indikator.....	55



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1.</b> Jumlah persentase penggunaan <i>Mobil Telemedicine</i> .....	3
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka konstruk dari penelitian sebelumnya.....	16
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka konstruk dari penelitian sebelumnya.....	16
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka konstruk dari penelitian sebelumnya.....	17
<b>Gambar 2.4</b> Kerangka Konseptual Penelitian.....	17
<b>Gambar 3.1</b> Hasil G-power Analysis.....	25
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Jangka Waktu Penggunaan <i>Mobil Telemedicine</i> .....	33
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Sumber Informasi Pertama mengenai <i>Mobil Telemedicine</i> .....	34
<b>Gambar 4.3</b> Diagram <i>Platform Mobil Telemedicine</i> yang digunakan .....	35
<b>Gambar 4.4</b> Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	43
<b>Gambar 4.5</b> Hasil <i>Inner Model</i> .....	47
<b>Gambar 4.6</b> Hasil IPMA Konstruk .....	54
<b>Gambar 4.7</b> Hasil IPMA Indikator .....	56
<b>Gambar 4.8</b> Hasil Uji Model .....	58

