

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	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>	12
2.1.5 Variabel <i>Perceived Value</i>	12
2.1.6 Variabel <i>Service Quality</i>	13
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	14
2.2.1 Kaitan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Patient Satisfaction</i>	14
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>	15

2.2.4 Kaitan <i>Patient Satisfaction</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	15
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>	16
2.2.7 Kaitan antara <i>Patient Loyalty</i> dan <i>Recommendation Intention</i>	16
2.3 Kerangka Konstruk.....	17
2.4 Kerangka konseptual	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Unit Analisis.....	20
3.3 Tipe Penelitian.....	20
3.4 Variabel Operasional	21
3.5 Populasi dan Sampel.....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data	27
3.6.1 Sumber Data	27
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Statistik Deskriptif.....	28
3.8 Metode Analisis Data	29
3.8.1 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	29
3.8.2 Evaluasi Model	30
3.8.2.1 Model pengukuran (Outer Model)	30
3.8.2.2 Model Struktrual (Inner Model).....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Profil Demografi responden.....	33
4.2 Profil Perilaku Responden	34
4.3 Analisis Deskriptif Responden	36
4.3.1 Variabel <i>Recommendation Intention</i>	37
4.3.2 Variabel <i>Patient Loyalty</i>	38
4.3.3 Variabel <i>Perceived Value</i>	39
4.3.4 Variabel <i>Patient Trust</i>	40
4.3.5 Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	41

4.4	Analisis Inferensial	44
4.4.1	Measurement Model (Outer Model)	45
4.4.1.1	Indikator Reliability	46
4.4.1.2	<i>Construct Reliability</i>	47
4.4.1.3	<i>Construct Validity</i>	48
4.4.1.4	<i>Discriminant Validity</i>	48
4.4.2	Hasil Inner Model (Model Struktural)	49
4.4.2.1	Multikolinieritas	50
4.4.2.2	Koefisien Determinasi (R-Squared)	51
4.4.2.3	Nilai <i>Effect Size</i> (<i>f</i> -squared).....	52
4.4.2.4	Uji <i>Q</i> ² (<i>Predictive Relevance Value</i>).....	52
4.4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	53
4.4.2.5.1.	<i>Pengaruh Service Quality terhadap Patient Satisfaction</i>	54
4.4.2.5.2.	<i>Pengaruh Service Quality terhadap Patient Trust</i>	54
4.4.2.5.3	<i>Pengaruh Service Quality terhadap Perceived Value</i>	55
4.4.2.5.4	<i>Pengaruh Patient Satisfaction terhadap Patient Loyalty</i>	55
4.4.2.5.5	<i>Pengaruh Patient Trust terhadap Patient Loyalty</i>	55
4.4.2.5.6	<i>Pengaruh Perceived Value terhadap Patient Loyalty</i>	55
4.4.2.5.7	<i>Pengaruh Patient Loyalty terhadap Recommendation Intention</i> 56	
4.5	Diskusi	61
BAB V KESIMPULAN	63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Implikasi Manajerial.....	64
5.3	Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Berikutnya	66
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi operasional.....	21
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	33
Tabel 4.2 Klasifikasi sikap	37
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel <i>Recommendation Intention</i>	37
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel <i>Patient Loyalty</i>	38
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	40
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>Patient Trust</i>	41
Tabel 4.7 Deskriptif variabel <i>Patient Satisfaction</i>	42
Tabel 4.8 Deskriptif variabel <i>Service Quality</i>	43
Tabel 4.9 Nilai <i>Outer Loading</i>	54
Tabel 4.10 Nilai <i>Cronbach Alpha & Composite Reliability</i>	45
Tabel 4.11 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	46
Tabel 4.12 Nilai <i>Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)</i>	46
Tabel 4.13 Nilai <i>Inner VIF Value</i>	48
Tabel 4.14 Nilai <i>R-Squared</i>	48
Tabel 4.15 Nilai <i>F-Squared</i>	49
Tabel 4.16 Nilai <i>Predictive Relevance</i>	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis	51
Tabel 4.18 Nilai <i>Importance-Performance Konstruk</i>	54
Tabel 4.19 Nilai <i>Importance-Performance Indikator</i>	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah persentase penggunaan <i>Mobil Telemedicine</i>	3
Gambar 2.1 Kerangka konstruk dari penelitian sebelumnya.....	17
Gambar 2.2 Kerangka konstruk dari penelitian sebelumnya.....	17
Gambar 2.3 Kerangka konstruk dari penelitian sebelumnya.....	18
Gambar 3.1 Hasil <i>G-power Analysis</i>	24
Gambar 4.1 Diagram Jangka Waktu Penggunaan <i>Mobil Telemedicine</i>	33
Gambar 4.2 Diagram Sumber Informasi Pertama mengenai <i>Mobil Telemedicine</i> ...	33
Gambar 4.3 Diagram <i>Platform Mobil Telemedicine</i> yang digunakan	33
Gambar 4.4 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	433
Gambar 4.5 Hasil <i>Inner Model</i>	33
Gambar 4.6 Hasil IPMA Konstruk	54
Gambar 4.7 Hasil IPMA Indikator	56
Gambar 4.8 Hasil Uji Model	56

