

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 <i>Revisit Intention</i> .....	13
2.2 <i>Patient Satisfaction</i> .....	15
2.3 <i>People</i> .....	18
2.4 <i>Physical Evidence</i> .....	19
2.5 <i>Process</i> .....	21
2.6 <i>Price Fairness</i> .....	22
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	23
2.7.1 Kaitan antara <i>Patient Satisfaction</i> dan <i>Revisit Intention</i> .....	24
2.7.2 Kaitan antara <i>People</i> dan <i>Patient Satisfaction</i> .....	25
2.7.3 Kaitan antara <i>Physical Evidence</i> dan <i>Patient Satisfaction</i> .....	26
2.7.4 Kaitan antara <i>Process</i> dan <i>Patient Satisfaction</i> .....	27

2.7.5	Kaitan antara <i>Price Fairness</i> dan <i>Patient Satisfaction</i> .....	28
2.8	Model Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>30</b>
3.1	Objek Penelitian .....	30
3.2	Unit Analisis.....	30
3.3	Tipe Penelitian.....	31
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.4.1	Definisi Konseptual dan Operasional.....	32
3.4.2	Skala Pengukuran.....	37
3.5	Populasi dan Sampel .....	37
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	38
3.5.2	Metode Pengumpulan Sampel.....	39
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6.1	Sumber Data.....	40
3.7	Metode Analisis data.....	40
3.7.1	<i>Outer Model</i> .....	41
3.7.2	<i>Inner Model</i> .....	42
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	42
3.8.1	Uji Validitas .....	43
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	43
3.9	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>49</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	49
4.1.1	Profil Responden.....	49
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.1.1.5	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	55
4.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	56
4.2.1	Variabel <i>People</i> .....	57
4.2.2	Variabel <i>Process</i> .....	58

4.2.3	Variabel <i>Physical Evidence</i> .....	59
4.2.4	Variabel <i>Price Fairness</i> .....	60
4.2.5	Variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	62
4.2.6	Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	63
4.3	Analisis Statistik Inferensial.....	64
4.3.1	<i>Outer Model</i> .....	64
4.3.2	Uji Validitas Konvergen.....	65
4.3.3	Uji Validitas Diskriminan .....	67
4.3.4	Uji Reliabilitas.....	70
4.3.5	<i>Inner Model</i> .....	70
4.3.6	Multikolinieritas .....	72
4.3.7	Koefisien Determinan ( <i>R-Squared</i> ).....	72
4.3.8	<i>Effect Size (F-Squared)</i> .....	73
4.3.9	Nilai <i>Predictive Relevance (Q-Squared)</i> .....	74
4.4	Pengujian Hipotesis.....	75
4.5	Pengujian <i>Specific Indirect Effect dan Direct Effect</i> .....	77
4.6	Pembahasan.....	79
4.7	IPMA.....	85
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>93</b>
5.1	Kesimpulan Penelitian.....	93
5.2	Implikasi Manajerial .....	94
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>100</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 .....	5
Gambar 2.1 .....	29
Gambar 4.1 .....	50
Gambar 4.2 .....	51
Gambar 4.3 .....	52
Gambar 4.4 .....	54
Gambar 4.5 .....	55
Gambar 4.6 .....	65
Gambar 4.7 .....	71
Gambar 4.8 .....	87
Gambar 4.9 .....	91



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	2
Tabel 3.1.....	33
Tabel 3.2.....	44
Tabel 3.3.....	46
Tabel 3.4.....	47
Tabel 3.5.....	48
Tabel 4.1.....	56
Tabel 4.2.....	57
Tabel 4.3.....	58
Tabel 4.4.....	59
Tabel 4.5.....	61
Tabel 4.6.....	62
Tabel 4.7.....	63
Tabel 4.8.....	66
Tabel 4.9.....	68
Tabel 4.10.....	69
Tabel 4.11.....	70
Tabel 4.12.....	72
Tabel 4.13.....	73
Tabel 4.14.....	74
Tabel 4.15.....	75
Tabel 4.16.....	76
Tabel 4.17.....	78
Tabel 4.18.....	79
Tabel 4.19.....	86
Tabel 4.20.....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: KUESIONER.....	A – 1
Lampiran B: DATA RESPONDEN.....	B – 1
Lampiran C: DATA PRE-TEST .....	C – 1
Lampiran D: HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	D – 1
Lampiran E: ANALISIS OUTER MODEL.....	E – 1
Lampiran F: ANALISIS INNER MODEL .....	F – 1
Lampiran G: IPMA .....	G – 1
Lampiran H: TURNITIN .....	H – 1

