

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Dasar Teori	13
2.1.1 Customer Satisfaction	14
2.1.2 Customer Loyalty	17
2.1.3 Brand Image.....	19
2.1.4 Service Quality	24
2.1.5 Customer Trust	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Pengembangan Hipotesis	36
2.3.1 Hubungan <i>Brand Image</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	37
2.3.2 Hubungan <i>Brand Image</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	38
2.3.3 Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	39

2.3.4 Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	41
2.3.5 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Trust</i>	42
2.3.6 Hubungan <i>Customer Trust</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	43
2.3.7 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	44
2.3.8 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> yang Dimediasi melalui <i>Customer Trust</i>	45
2.3.9 Hubungan <i>Brand Image</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> yang Dimediasi melalui <i>Customer Satisfaction</i>	47
2.3.10 Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i> yang Dimediasi melalui <i>Customer Satisfaction</i>	48
2.4 Hipotesis	50
2.5 Model Penelitian.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Objek Penelitian	53
3.2 Unit Analisis.....	55
3.3 Jenis Penelitian	56
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	62
3.5 Sampel dan Populasi	66
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel	66
3.5.2 Metode Penarikan Sampel	68
3.6 Metode Pengumpulan Data	69
3.7 Teknik Analisis Data	73
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	73
3.8.1 Uji Validitas.....	74
3.8.2 Uji Reliabilitas	75
3.8.3 Analisis Mediasi	76
3.9 Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	79
3.10 Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	81
3.11 Uji Pendahuluan (<i>pretest</i>).....	83
3.11.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
3.11.2 Hasil Uji Validitas	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	87
4.1 Hasil Analisis	87

4.1.1 Profil Responden.....	88
4.1.2 Statistik Deskriptif	91
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Indikator <i>Brand Image</i>	93
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Indikator <i>Service Quality</i>	94
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Indikator <i>Customer Trust</i>	95
4.1.2.4 Analisis Deskriptif Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	96
4.1.2.5 Analisis Deskriptif Indikator <i>Customer Loyalty</i>	97
4.1.3 Analisis Inferensial	98
4.1.3.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	98
4.1.3.1.1 Uji Reliabilitas Indikator.....	100
4.1.3.1.2 Uji Reliabilitas Konstruk.....	101
4.1.3.1.3 Uji Validitas Konstruk	102
4.1.3.1.4 Uji Validitas Diskriminan	103
4.1.3.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	105
4.1.3.2.1 Multikolinieritas	106
4.1.3.2.2 Nilai <i>R-Square</i>	108
4.1.3.2.3 Nilai <i>f-Square</i>	110
4.1.3.2.4 Nilai <i>Q-Square</i>	112
4.1.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis	114
4.1.3.2.5.1 Hasil Uji Hipotesis H1	116
4.1.3.2.5.2 Hasil Uji Hipotesis H2	117
4.1.3.2.5.3 Hasil Uji Hipotesis H3	117
4.1.3.2.5.4 Hasil Uji Hipotesis H4	118
4.1.3.2.5.5 Hasil Uji Hipotesis H5	118
4.1.3.2.5.6 Hasil Uji Hipotesis H6	119
4.1.3.2.5.7 Hasil Uji Hipotesis H7	119
4.1.3.2.5.8 Hasil Uji Hipotesis H8	120
4.1.3.2.5.9 Hasil Uji Hipotesis H9	120
4.1.3.2.5.10 Hasil Uji Hipotesis H10	121
4.1.3.3 Pengujian Sobel Test.....	121
4.1.4 <i>Importance-Performance Map Analysis</i>	125
4.2 Diskusi.....	131
BAB V PENUTUP	155

5.1 Kesimpulan.....	155
5.2 Implikasi Manajerial.....	157
5.3 Limitasi dan Saran untuk Penelitian.....	162
DAFTAR PUSTAKA	165
LAMPIRAN	

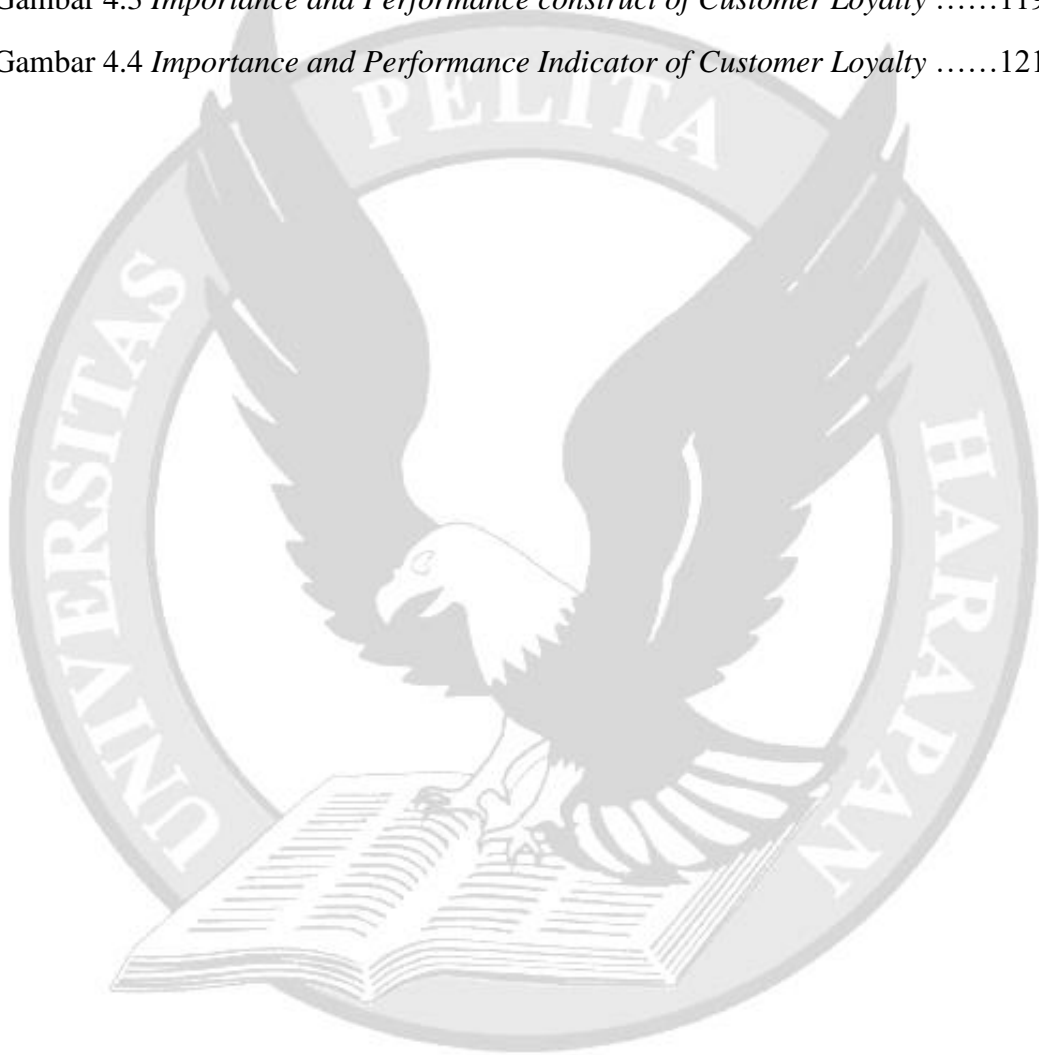


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Angka Kunjungan Pasien Siloam Hospital Group (2021-2022)	6
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	58
Tabel 3.2 Angka Populasi Pasien Per Layanan	63
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas	79
Tabel 3.4 Uji Validitas	80
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden	84
Tabel 4.2 Profil Perilaku Responden	86
Tabel 4.3 Skala Statistik Deskriptif	87
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif <i>Brand Image</i>	88
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif <i>Service Quality</i>	89
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif <i>Customer Trust</i>	90
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	91
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	92
Tabel 4.9 Nilai <i>Outer Loading</i>	95
Tabel 4.10 Nilai <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	97
Tabel 4.11 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	98
Tabel 4.12 Nilai <i>Fornell-Lacker</i>	99
Tabel 4.13 Nilai <i>Inner Variance Inflation Factor</i>	103
Tabel 4.14 Nilai <i>Coefficient of Determination</i>	104
Tabel 4.15 Nilai <i>Effect Size</i>	106
Tabel 4.16 Nilai <i>Coefficient of relevance</i>	109
Tabel 4.17 Uji Hipotesis	110
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Koefisien Jalur dan <i>Standar Deviation</i>	116
Tabel 4.19 Hasil <i>Importance-Performance</i> Konstruk	118
Tabel 4.20 Hasil <i>Importance-Performance</i> Indikator.....	121

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	47
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i>	94
Gambar 4.2 Hasil <i>Inner Model</i>	101
Gambar 4.3 <i>Importance and Performance construct of Customer Loyalty</i>	119
Gambar 4.4 <i>Importance and Performance Indicator of Customer Loyalty</i>	121



DAFTAR LAMPIRAN

A. LAMPIRAN KUESIONER PENGUJIAN	1-1
B. LAMPIRAN HASIL <i>EXCEL</i> Uji PENDAHULUAN.....	B-1
C. LAMPIRAN <i>OUTER LOADING</i> Uji PENDAHULUAN.....	C-1
D. LAMPIRAN KUESIONER PENGUJIAN	D-1
E. LAMPIRAN HASIL <i>EXCEL</i> Uji AKTUAL.....	E-1
F. LAMPIRAN <i>OUTER LOADING</i> Uji AKTUAL	F-1
G. LAMPIRAN <i>INNER MODEL</i> Uji AKTUAL	G-1
H. LAMPIRAN LEMBAR PENGAWASAN	H-1
I. LAMPIRAN HASIL TURNITIN	I-1
J. LAMPIRAN JURNAL ACUAN PRIMER	J-1

