

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Lingkup Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Manajemen Rumah Sakit.....	14
2.2 <i>Revisit Intention</i>	15
2.3 <i>Perceived Value</i>	18
2.3.1 <i>Functional Value</i>	18
2.3.2 <i>Economic Value</i>	19
2.3.3 <i>Emotional Value</i>	19
2.3.4 <i>Social Value</i>	19
2.4 <i>Clinical Trust</i>	20
2.5 <i>Internal Service Quality</i>	22

2.6 <i>Clinical Image</i>	24
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.7.1 Hubungan <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Clinical Image</i>	27
2.7.2 Hubungan <i>Clinical Trust</i> terhadap <i>Clinical Image</i>	29
2.7.3 Hubungan <i>Internal Service Quality</i> terhadap <i>Clinical Image</i>	30
2.7.4 Hubungan <i>Clinical Image</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	31
2.7.5 Hubungan <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	34
2.7.6 Hubungan <i>Clinical Trust</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	35
2.7.7 Hubungan <i>Internal Service Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	38
2.8 Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
BAB III. METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Paradigma Penelitian.....	42
3.2 Subjek Penelitian.....	43
3.3 Unit Analisis.....	44
3.4 Tipe Analisis.....	45
3.5 Pengukuran Variabel Penelitian.....	46
3.5.1 Skala Pengukuran Variabel.....	46
3.5.2 Definisi Konseptuan dan Definisi Operasional.....	48
3.6 Populasi dan Sampel.....	54
3.6.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	54
3.6.2 Metode Penarikan Sampel.....	55
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	56
3.7.1 Data Primer.....	56
3.7.2 Data Sekunder.....	56
3.8 Metode Analisis Data.....	57
3.8.1 <i>Outer Model</i>	58
3.8.2 <i>Inner Model</i>	59
3.9 Hasil Uji Studi Pendahuluan.....	61
3.9.1 Hasil Uji Validitas.....	63
3.9.1.1 Uji <i>Convergent Validity</i>	63

3.9.1.2 Uji <i>Discriminant Validity</i>	64
3.9.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Profil Demografi Penelitian.....	68
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	69
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	71
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	72
4.2 Analisa Deskriptif.....	73
4.2.1 Analisa Deskriptif <i>Perceived Value</i>	74
4.2.2 Analisa Deskriptif <i>Clinical Trust</i>	75
4.2.3 Analisa Deskriptif <i>Internal Service Quality</i>	77
4.2.4 Analisa Deskriptif <i>Clinical Image</i>	78
4.2.5 Analisa Deskriptif <i>Revisit Intention</i>	79
4.3 Statistik Inferensial.....	80
4.3.1 <i>Outer Model</i>	80
4.3.1.1 Uji <i>Convergent Validity</i>	81
4.3.1.2 Uji <i>Discriminant Validity</i>	84
4.3.1.3 Pengujian Reliabilitas.....	86
4.3.2 <i>Inner Model</i>	87
4.3.2.1 Uji VIF.....	88
4.3.2.2 Uji R^2	89
4.3.2.3 Uji Q^2	91
4.3.2.4 Pengujian Hipotesis.....	93
4.4 Analisis IPMA.....	97
4.5 Pembahasan.....	103
4.5.1 Kaitan antara <i>Perceived Value</i> dengan <i>Clinical Image</i>	104
4.5.2 Kaitan antara <i>Clinical Trust</i> dengan <i>Clinical Image</i>	105
4.5.3 Kaitan antara <i>Internal Service Quality</i> dengan <i>Clinical Image</i>	106
4.5.4 Kaitan antara <i>Perceived Value</i> dengan <i>Revisit Intention</i>	107

4.5.5 Kaitan antara <i>Clinical Trust</i> dengan <i>Revisit Intention</i>	108
4.5.6 Kaitan antara <i>Internal Service Quality</i> dengan <i>Revisit Intention</i> ...	109
4.5.7 Kaitan antara <i>Clinical Image</i> dengan <i>Revisit Intention</i>	113
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Implikasi Manajerial.....	115
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya.....	118
DAFTAR PUSTAKA	120



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Dokter Gigi Provinsi Babel 2018-2022.....	2
Gambar 1.2 Kunjungan Klinik Gigi XYZ Pangkalpinang.....	5
Gambar 2.1 <i>The Theory of Planned Behavior</i>	16
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	40
Gambar 3.1 Hasil <i>Outer Model</i> Pendahuluan.....	62
Gambar 4.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	70
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	71
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	72
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	73
Gambar 4.6 Hasil <i>Outer Model</i> Penelitian.....	81
Gambar 4.7 Hasil <i>Inner Model</i> Penelitian.....	88
Gambar 4.8 Hasil <i>Predictive Relevance</i>	92
Gambar 4.9 Hasil IPMA konstruk.....	99
Gambar 4.10 Hasil IPMA Indikator.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Nilai Rentang Interval.....	48
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.3 Uji <i>Convergent Validity</i>	63
Tabel 3.4 Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	65
Tabel 3.5 Nilai <i>Cross Loading</i>	65
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	68
Tabel 4.2 Skala Statistik Deskriptif.....	74
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	74
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel <i>Clinical Trust</i>	76
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>Internal Service Quality</i>	77
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>Clinical Image</i>	78
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention</i>	79
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Loading Factor</i>	82
Tabel 4.9 Hasil Uji AVE.....	83
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	84
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	84
Tabel 4.12 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	86
Tabel 4.13 Hasil Uji VIF.....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji R^2	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Q^2	92
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	93
Tabel 4.17 Hasil IPMA Konstruk.....	98
Tabel 4.18 Hasil IPMA Indikator.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Uji Pendahuluan.....	129
Lampiran 1.2 Hasil <i>Excel</i> Uji Pendahuluan.....	136
Lampiran 1.3 <i>Outer Loading</i> Pendahuluan.....	139
Lampiran 1.4 Kuesioner Uji Aktual.....	141
Lampiran 1.5 Hasil <i>Excel</i> Uji Aktual.....	148
Lampiran 1.6 <i>Outer Loading</i> Aktual.....	163
Lampiran 1.7 <i>Inner Loading</i> Aktual.....	167
Lampiran 1.8 Uji IPMA.....	169
Lampiran 1.9 <i>Ethical Clearance</i>	170
Lampiran 1.10 Surat Izin Penelitian.....	171
Lampiran 1.11 Lembar <i>Monitoring</i>	172
Lampiran 1.12 Hasil Turnitin.....	174
Lampiran 1.13 Jurnal Acuan Primer.....	175

