

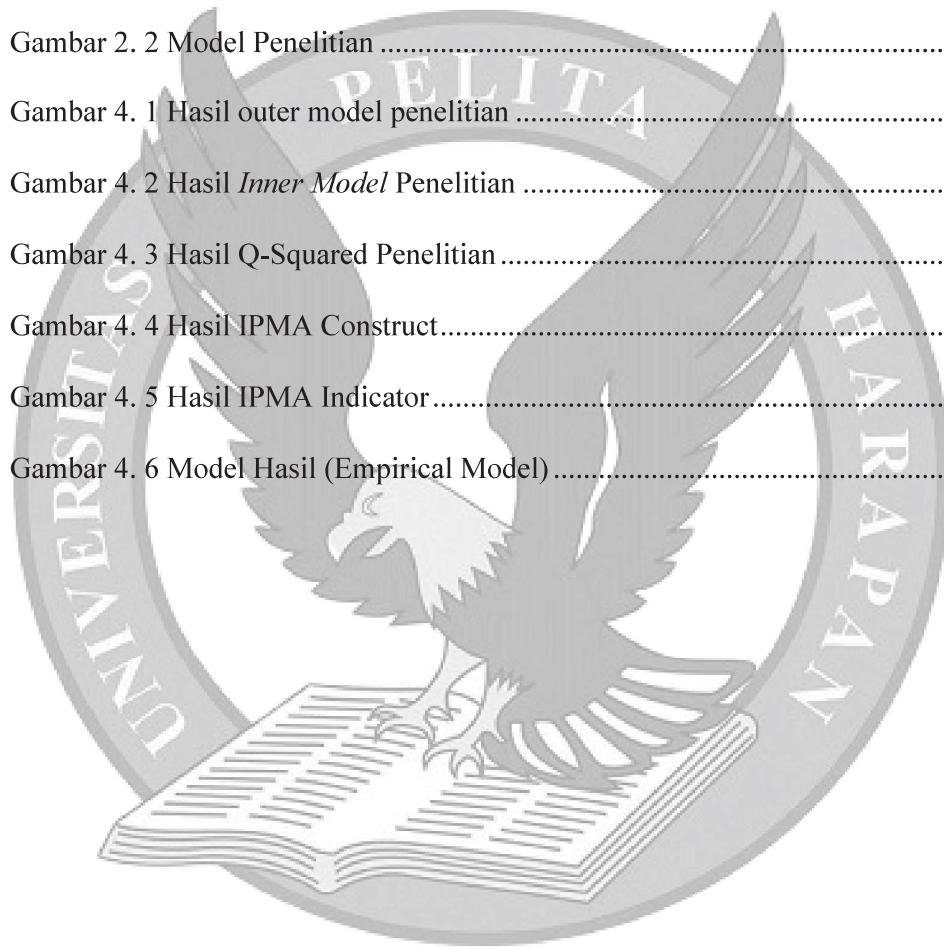
DAFTAR ISI

ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB 1	13
1.1 Latar Belakang Masalah.....	13
1.2 Pertanyaan Penelitian	21
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	22
1.5 Sistemika Penelitian.....	22
BAB 2	24
2.1 Dasar Teori.....	24
2.1.1. Trust	24
2.1.2 Net Promoter Score (NPS).....	26
2.1.3 Satisfaction.....	31
2.1.4 <i>Revisit Intention</i>	33
2.2 Pengembangan Hipotesis	34
2.2.1 Kaitan antara <i>Net Promoter Score</i> (NPS) dengan <i>Satisfaction</i>	34
2.2.2 Kaitan antara <i>Trust</i> dengan <i>Satisfaction</i>	36
2.2.3 Kaitan <i>Net Promoter Score</i> (NPS) dengan <i>Revisit Intention</i>	39
2.2.4 Kaitan <i>Trust</i> dengan <i>Revisit Intention</i>	40
2.2.5 Kaitan <i>Satisfaction</i> dengan <i>Revisit Intention</i>	42
2.3 Model Penelitian	44
BAB 3	46
3.1. Objek Penelitian.....	46
3.2. Unit Analisis	46
3.3. Tipe Penelitian	47
3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian	48
3.4.1. Pengukuran Variabel.....	48
3.4.2. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	49
3.5. Populasi dan Sampel	51

3.5.1. Penentuan Jumlah Sampel	52
3.5.2. Metode Pengambilan Sampel.....	52
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	53
3.6.1. Data Primer	53
3.6.2 Data Sekunder.....	54
3.7. Metode Analisis Data.....	54
3.7.1. Analisis Model pada PLS-SEM.....	55
BAB 4	58
4.1. Profil Demografi Responden	58
4.2 Analisis Deskriptif Responden	59
4.2.1. <i>Net Promoter Score</i>	60
4.2.2. <i>Trust</i>	62
4.2.3. Patient Satisfaction.....	63
4.2.4. Revisit Intention.....	64
4.3. Analisis Inferensial	66
4.3.1 Outer Model	66
4.3.1.2. Construct Reliability	68
4.3.2. Inner Model.....	71
4.3.2.1 Multikolinieritas.....	72
4.3.2.2 Koefisien Determinan (R-Squared)	73
4.3.2.3 Effect Size (f-squared).....	74
4.3.2.4 Predictive Relevance (Q-Squared).....	75
4.3.2.5 Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien.....	77
4.3.2.6 Indirect Effect	83
4.3.2.7 Analisis <i>Importance-Performance</i>	84
4.4 Pembahasan.....	87
BAB 5	91
5.1 Kesimpulan Penelitian	91
5.2 Implikasi Teoritis	92
5.3 Implikasi Manajerial	93
5.4 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Berikutnya	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah RSU dan RSK Tahun 2018-2022	15
Gambar 1. 2 Proporsi Tenaga Medis di Indonesia Tahun 2022	16
Gambar 2. 1 Presentasi Grafik Metode NPS	28
Gambar 2. 2 Model Penelitian	44
Gambar 4. 1 Hasil outer model penelitian	67
Gambar 4. 2 Hasil <i>Inner Model</i> Penelitian	72
Gambar 4. 3 Hasil Q-Squared Penelitian	75
Gambar 4. 4 Hasil IPMA Construct.....	85
Gambar 4. 5 Hasil IPMA Indicator.....	86
Gambar 4. 6 Model Hasil (Empirical Model).....	89



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Uji Pendahuluan.....	19
Tabel 3. 1 Definisi konseptual dan operasionalisasi variabel	49
Tabel 4. 1 Profil demografi responden.....	58
Tabel 4. 2 Kategori Jawaban.....	60
Tabel 4. 3 Analisis deskriptif variabel Net Promoter Score	61
Tabel 4. 4 Analisis deskriptif variabel Trust.....	62
Tabel 4. 5 Analisis deskriptif variabel Patient Satisfaction.	63
Tabel 4. 6 Analisis deskriptif variabel Revisit Intention.	64
Tabel 4. 7 Indikator reliability	68
Tabel 4. 8 <i>Construct Reliability</i>	69
Tabel 4. 9 <i>Construct validity</i>	69
Tabel 4. 10 Discriminant validity.....	70
Tabel 4. 11 Multikolinieritas.....	73
Tabel 4. 12 Koefisien Determinan.....	73
Tabel 4. 13 Nilai f-squared	74
Tabel 4. 14 Nilai Q-squared.....	76
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien	77
Tabel 4. 16 Hasil Spesific Indirect Effect.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	105
LAMPIRAN II.....	106

