

DAFTAR ISI

TESIS	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistemika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Dasar Teori	
2.1.1 Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	8
2.1.2 Variabel <i>Revisit Intention</i>	9
2.1.3 Variabel <i>Communication by Doctor</i>	10
2.1.4 Variabel <i>Communication by Assistant</i>	11
2.1.5 Variabel <i>Tangibility</i>	12
2.1.7 Variabel <i>Expertise</i>	13
2.1.8 Variabel <i>Accessibility</i>	14
2.1.9 Variabel <i>Commitment to Animal Welfare</i>	16
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	17

2.2.1 Pengaruh <i>Communication by Doctor</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	17
2.2.2 Pengaruh <i>Communication by assistant</i> terhadap <i>Patientl Satisfaction</i>	17
2.2.3 Pengaruh <i>Expertise</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	18
2.2.4 Pengaruh <i>Tangibility</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	18
2.2.5 Pengaruh <i>Accessibility</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	18
2.2.6 Pengaruh <i>Commitment to Animal Welfare</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i> ...	18
2.2.7 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	19
2.3. Model Penelitian.....	19
BAB III.....	20
METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Objek Penelitian	20
3.2. Unit Analisis.....	21
3.3. Tipe Penelitian.....	21
3.4. Operasional Variabel Penelitian	23
3.4.1 Pengukuran Variabel	23
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	24
3.5. Populasi dan Sampel	28
3.5.1. Penentuan Jumlah Sampel.....	28
3.5.2. Metode Penarikan Sampel.....	29
3.6. Metode Pengumpulan Data	30
3.6.1 Data Primer.....	30
3.6.2 Data Sekunder	30
3.7. Metode Analisis Data	31
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Profil Demografi Responden	34
4.2 Profil Perilaku Responden.....	36
4.3 Analisis Deskriptif.....	39
4.3.1 Variabel <i>Communication by Doctor</i>	41
4.3.2 Variabel <i>Communication by Assistant</i>	42
4.3.3 Variabel <i>Expertise</i>	43
4.3.4 Variabel <i>Tangibility</i>	44
4.3.5 Variabel <i>Accessibility</i>	46

4.3.6 Variabel <i>Commitment to Animal Welfare</i>	47
4.3.8 Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	49
4.3.9 Variabel <i>Revisit Intention</i>	50
4.4 Analisis Inferensial	51
4.4.1 Hasil <i>Outer Model</i>	51
4.4.2 Hasil <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	53
4.5 Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan Penelitian	81
5.2 Implikasi Manajerial	82
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN 1.	90
LAMPIRAN 2.	95
LAMPIRAN 3.	96
LAMPIRAN 4.	97
LAMPIRAN 5.	98
LAMPIRAN 6.	99
LAMPIRAN 7.	100
LAMPIRAN 8.	101
LAMPIRAN 9. Hasil Turnitin	102

DAFTAR TABEL

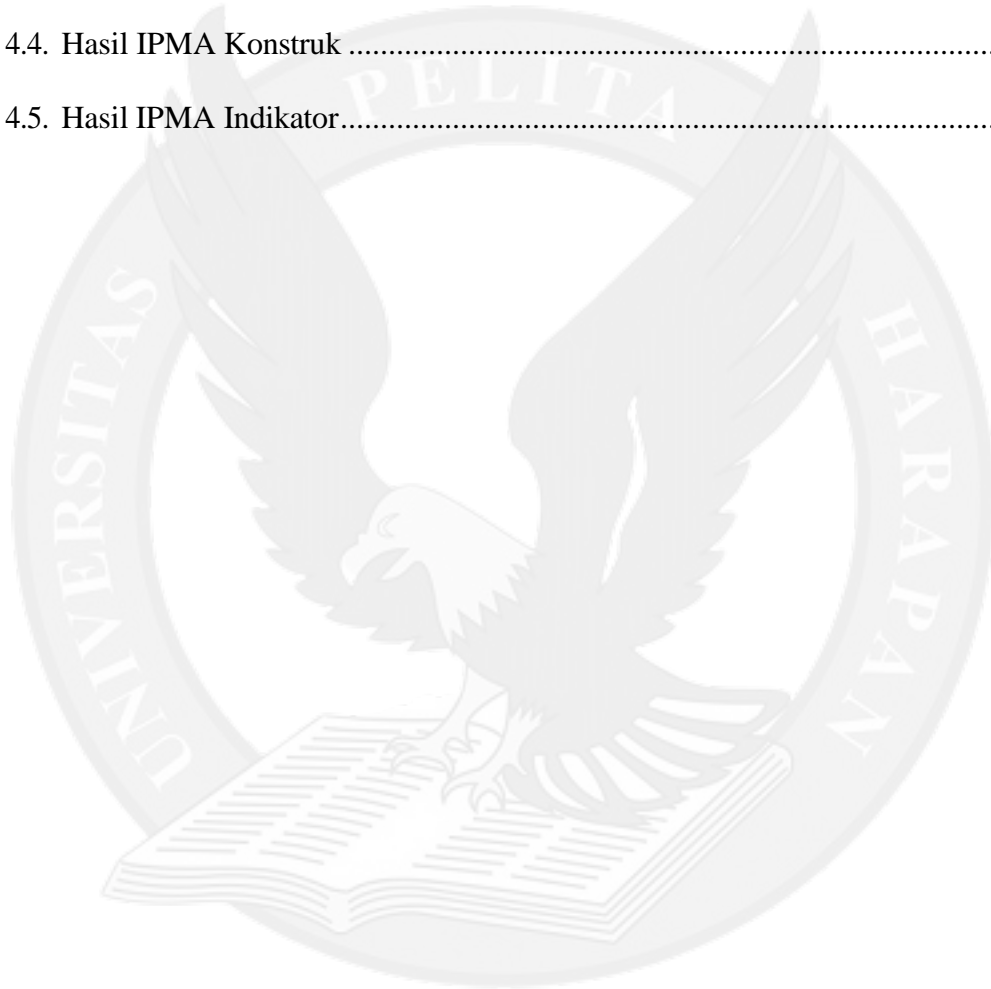
3.1. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	25
4.1. Profil Demografi Responden	34
4.2. Kategori Jawaban Responden.....	40
4.3. Deskripsi Variabel <i>Communication by Doctor</i>	41
4.4. Deskripsi Variabel <i>Communication by Assistant</i>	43
4.5. Deskripsi Variabel <i>Expertise</i>	44
4.6. Deskripsi Variabel <i>Tangibility</i>	45
4.7. Deskripsi Variabel <i>Accessibility</i>	46
4.8. Deskripsi Variabel <i>Commitment to Animal Welfare</i>	48
4.9. Deskripsi Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	49
4.10. Deskripsi Variabel <i>Revisit Intention</i>	50
4.11. Nilai <i>Outer Loading</i>	57
4.12. Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	58
4.13. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	59
4.14. Nilai <i>Heterotrait/Monotrait Ratio (HT-MT)</i>	60
4.15. Nilai <i>Inner VIF Value</i>	62
4.16. Nilai <i>R-Squared</i>	63
4.17. Nilai <i>f-Squared</i>	65

4.18. Hasil Uji Hipotesis	69
4.19. Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Konstruk.....	72
4.20. Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Indikator	74



DAFTAR GRAFIK

4.1. Hewan Peliharaan Responden.....	19
4.2. Jumlah kunjungan dalam 6 bulan terakhir	38
4.3. Lama memelihara hewan peliharaan.....	39
4.4. Hasil IPMA Konstruk	73
4.5. Hasil IPMA Indikator.....	76



DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	19
4.1. Hasil <i>Outer Model</i>	52
4.2. Hasil Uji <i>Q-Squared</i>	67

