

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 GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	13
1.4.1. Manfaat Teoritis	13
1.4.2. Manfaat Praktis	14
1.5. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Loyalitas Pelanggan	16
2.2. Kepuasan Pelanggan	25
2.3. Kepercayaan	29
2.4. Kenyamanan Pasien	32
2.5. Pengembangan Hipotesis	36
2.5.1. Hubungan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas	36
2.5.2. Hubungan antara Kenyamanan terhadap Loyalitas.....	38
2.5.3. Hubungan antara Kepuasan terhadap Loyalitas	39
2.5.4. Hubungan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan	40
2.5.5. Hubungan antara Kenyamanan terhadap Kepuasan.....	41

2.6.	Kerangka Konseptual	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1.	Objek Penelitian	44
3.2.	Unit Analisis	44
3.3.	Tipe Penelitian	45
3.4.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	45
3.5.	Populasi dan Sampel Penelitian	53
3.5.1.	Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	53
3.6.	Metode Penarikan Sampel	55
3.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.8.	Metode Analisis Data.....	56
3.8.1.	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	56
3.9.	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan	60
3.9.1.	Pengujian Validitas	60
3.9.2.	Pengujian Reliabilitas	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		67
4.1.	Profil Responden.....	67
4.1.1.	Jenis Kelamin Responden	67
4.1.2.	Usia Responden.....	68
4.1.3.	Pendidikan Terakhir Responden	69
4.1.4.	Domisili Responden Saat Ini.....	70
4.1.5.	Pekerjaan Responden	71
4.1.6.	Pendapatan Per Bulan	72
4.2.	Statistik Deskriptif	73
4.2.1.	Variabel Kepercayaan	74
4.2.2.	Variabel Kenyamanan	76
4.2.3.	Variabel Kepuasan Pasien.....	78
4.2.4.	Variabel Loyalitas Pasien.....	80
4.3.	Hasil Analisa Data	82
4.3.1.	<i>Outer Model</i>	82
4.3.2.	<i>Inner Model</i>	88

4.4.	Pembahasan.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		101
5.1.	Kesimpulan	101
5.2.	Implikasi Manajerial	102
5.3.	Keterbatasan dan Saran Penelitian	104
LAMPIRAN.....		124



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Target dan Jumlah Pengunjung Riil dari Tahun 2017-2022	5
Gambar 1. 2 Jumlah Pasien Baru dan Pasien Lama Tahun 2017-2023	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 3. 1 Outer Model Studi Pendahuluan	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target dan Jumlah Pengunjung Riil dari Tahun 2017-2022	5
Tabel 1. 2 Jumlah Pasien Baru dan Pasien Lama Tahun 2017-2023	6
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	46
Tabel 3. 2 Hasil Pengujian Outer Loading/Loading Factor	61
Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Outer Loading/Loading Factor Kedua.....	62
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian AVE.....	64
Tabel 3. 5 Hasil Pengujian HTMT.....	64
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	65
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	67
Tabel 4. 2 Usia Responden	68
Tabel 4. 3 Jenjang Pendidikan	69
Tabel 4. 4 Domisili.....	70
Tabel 4. 5 Pekerjaan	71
Tabel 4. 6 Pendapatan	72
Tabel 4. 7 Rentang Kategori	73
Tabel 4. 8 Variabel Kepercayaan	74
Tabel 4. 9 Variabel Kenyamanan.....	76
Tabel 4. 10 Variabel Kepuasan Pasien.....	78
Tabel 4. 11 Variabel Loyalitas Pasien.....	80
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian <i>Outer Loading/Loading Factor</i>	83
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian <i>Outer Loading/Loading Factor</i> Kedua.....	84
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian AVE.....	86
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian HTMT	86
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	87
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	89
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	90
Tabel 4. 19 Hasil Uji f^2 (<i>effect size</i>)	91
Tabel 4. 20 Pengujian Hipotesis	92