

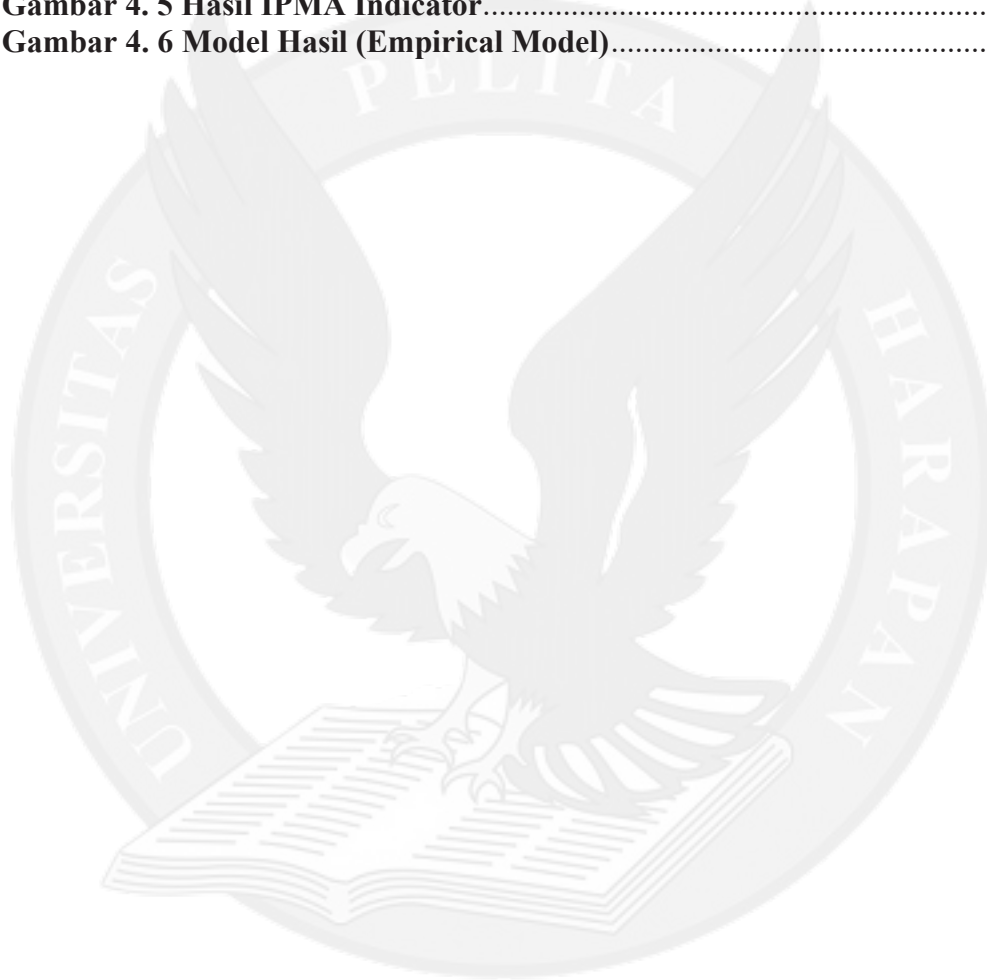
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>V</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>X</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XI</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Pertanyaan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.5 Sistemika Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 Dasar Teori</b> .....	<b>11</b>
2.1.1 <i>Communication</i> .....	11
2.1.2 <i>Word of Mouth</i> .....	12
2.1.3 <i>Trust</i> .....	12
2.1.4 <i>Satisfaction</i> .....	13
2.1.5 <i>Revisit Intention</i> .....	15
<b>2.2 Pengembangan Hipotesis</b> .....	<b>16</b>
2.2.1 Kaitan antara <i>Communication</i> dengan <i>Revisit Intention</i> .....	16
2.2.2 Kaitan antara <i>Communication</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....	17
2.2.3 Kaitan antara <i>Word of Mouth</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....	18
2.2.4 Kaitan antara <i>Trust</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....	19
2.2.5 Kaitan antara <i>Trust</i> dengan <i>Revisit Intention</i> .....	21
2.2.6 Kaitan antara <i>Satisfaction</i> dengan <i>Revisit Intention</i> .....	22
<b>2.3 Model Penelitian</b> .....	<b>23</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>25</b>
<b>3.1. Objek Penelitian</b> .....	<b>25</b>
<b>3.2. Unit Analisis</b> .....	<b>25</b>

<b>3.3. Tipe Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....</b>	<b>27</b>
3.4.1. Pengukuran Variabel .....	28
3.4.2. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel .....	29
<b>3.5. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>32</b>
3.5.1. Penentuan Jumlah Sampel .....	32
3.5.2. Metode Pengambilan Sampel.....	34
<b>3.6. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>34</b>
3.6.1. Data Primer .....	34
3.6.2. Data Sekunder .....	35
<b>3.7. Metode Analisis Data.....</b>	<b>35</b>
3.7.1. Analisis Model pada PLS-SEM .....	36
<b>BAB 4.....</b>	<b>40</b>
<b>4.1. Profil Demografi Responden.....</b>	<b>40</b>
<b>4.2 Analisis Deskriptif Responden.....</b>	<b>41</b>
4.2.1. <i>Communication</i> .....	43
4.2.2. <i>Trust</i> .....	45
4.2.3. <i>Patient Satisfaction</i> .....	46
4.2.4. <i>Revisit Intention</i> .....	48
4.2.5. <i>Word of Mouth</i> .....	49
<b>4.3. Analisis Inferensial .....</b>	<b>50</b>
4.3.1. Outer Model .....	51
4.3.2. Inner Model.....	56
<b>4.3.2.5.6 Hubungan Satisfaction Terhadap Revisit Intention .....</b>	<b>70</b>
<b>4.4 Pembahasan .....</b>	<b>75</b>
<b>BAB 5.....</b>	<b>80</b>
<b>5.1 Kesimpulan Penelitian.....</b>	<b>80</b>
<b>5.2 Implikasi Teoritis.....</b>	<b>81</b>
<b>5.3 Implikasi Manajerial .....</b>	<b>82</b>
<b>5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Berikutnya.....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Perbandingan Angka Rawat Inap di Perkotaan dan Pedesaan .</b>	<b>2</b>
<b>Gambar 2. 1 Model Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 4. 1 Hasil outer model penelitian .....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4. 2 Hasil <i>Inner Model</i> Penelitian .....</b>	<b>58</b>
<b>Gambar 4. 3 Hasil Q-Squared Penelitian .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4. 4 Hasil IPMA Construct .....</b>	<b>71</b>
<b>Gambar 4. 5 Hasil IPMA Indicator.....</b>	<b>74</b>
<b>Gambar 4. 6 Model Hasil (Empirical Model).....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi konseptual dan operasionalisasi variabel .....	29
Tabel 4. 1 Profil demografi responden.....	40
Tabel 4. 2 Kategori Jawaban .....	42
Tabel 4. 3 Analisis deskriptif variabel Communication .....	43
Tabel 4. 4 Analisis deskriptif variabel Trust .....	45
Tabel 4. 5 Analisis deskriptif variabel Patient Satisfaction. ....	46
Tabel 4. 6 Analisis deskriptif variabel Revisit Intention. ....	48
Tabel 4. 7 Indikator reliability.....	53
Tabel 4. 8 <i>Construct Reliability</i> .....	54
Tabel 4. 9 <i>Construct validity</i> .....	55
Tabel 4. 10 Discriminant validity. ....	56
Tabel 4. 11 Multikolinieritas.....	59
Tabel 4. 12 Koefisien Determinan .....	60
Tabel 4. 13 Nilai f-squared .....	61
Tabel 4. 14 Nilai Q-squared .....	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien .....	64