

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir	ii
Persetujuan Dosen Pembimbing	iii
Persetujuan Tim Penguji	iv
Abstrak	v
<u>Abstract</u>	<u>vi</u>
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar dan bagan	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Rumah Sakit.....	10
2.2 Revisit Intention.....	11
2.3 Service Quality	12
2.4 Perceived waiting times.....	14
2.5 Perceived Price	15
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	16
2.7 Model Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	23
3.2 Subjek Penelitian	23

3.3	Unit Analisis	24
3.4	Jenis Penelitian	24
3.5	Desain Penelitian	25
3.6	Etika Pengumpulan Data	26
3.7	Pengukuran Konstruk	27
	3.7.1 Definisi Konseptual dan Operasional	27
	3.7.1.1 Variabel Bebas	27
	3.7.1.2 Variabel Dependen.....	28
	3.7.2 Skala Pengukuran	34
3.8	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	35
	3.8.1 Sumber Data	35
	3.8.2 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.9	Populasi dan Sampel.....	36
	3.9.1 Populasi	36
	3.9.2 Sampel	37
3.10	Metode Analisa Data	38
	3.10.1 Partial Least Square (PLS)	39
	3.10.2 Evaluasi Model	39
	3.10.2.1 Outer Model	39
	3.10.2.2 Inner Model.....	40
3.11	Uji Studi Pendahuluan	42
	3.1.1.1 Uji Validitas.....	42
	3.1.1.2 Uji Reliabilitas	45
<u>BAB IV PEMBAHASAN</u>		
4.1	Profil Responden	49
4.2	Statistik Deskriptif	51
	4.2.1 Statistik Deskriptif Service Quality	53
	4.2.2 Statistik Deskriptif Perceived Waiting Times	54
	4.2.3 Statistik Deskriptif Behavioral Price	55
	4.2.4 Statistik Deskriptif Monetary Price	56

4.2.5	Statistik Deskriptif <i>Revisit Intention</i>	57
4.3	Statistik Inferensial	59
4.3.1	Model Pengukuran (<i>outer model</i>)	59
4.3.1.1	Pengujian Validitas	60
4.3.1.2	Pengujian Reliabilitas	64
4.3.2	Model Struktural (<i>inner model</i>)	65
4.3.2.1	<i>Collinearity</i>	66
4.3.2.2	<i>Coefficient Of Determination</i> (r-square)	67
4.3.2.3	Uji Nilai Predictive <i>Relevance Q-square</i>	72
4.3.2.4	Pengujian Hipotesis.....	73
4.4	Pembahasan	78
4.4.1	Pengaruh antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Monetary Price</i>	79
4.4.2	Pengaruh antara <i>Perceived Waiting Times</i> dengan <i>Monetary Price</i> ..	79
4.4.3	Pengaruh antara <i>Behavioral Price</i> dengan <i>Monetary Price</i>	80
4.4.4	Pengaruh antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Revisit Intention</i>	81
4.4.5	Pengaruh antara <i>Behavioral Price</i> dengan <i>Revisit Intention</i>	82
4.4.6	Pengaruh antara <i>Monetary Price</i> dengan <i>Revisit Intention</i>	83
<u>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI, DAN SARAN</u>		
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Implikasi Teoritis.....	86
5.3	Implikasi Manajerial.....	86
5.4	Keterbatasan Penelitian	87
5.5	Saran	88
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>		89
<u>LAMPIRAN</u>		91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.0 Hasil Studi Eksplorasi.....	5
Tabel 3.0 Definisi Variabel Konseptual Dan Operasional	29
3.1 <i>Validity test (Convergent Validity)</i>	44
3.2 <i>Descriminant Validity Fornell-locker</i>	45
3.3 <i>Descriminant Validity HTMT</i>	47
3.4 Uji Realibilitas	48
Tabel 4.0 Profil Responden	49
4.1 Skala Statistik Deskriptif.....	50
4.2 Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	53
4.3 Deskriptif Variabel <i>Perceived Waiting Times</i>	55
4.4 Deskriptif Variabel <i>Behavioral Price</i>	57
4.5 Deskriptif Variabel <i>Monetary Price</i>	58
4.6 Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention</i>	60
4.7 <i>Validity Convergent</i>	64
4.8 <i>Descriminant Validity</i>	66
4.9 Uji Reabilitas	68
4.10 Uji Multikolinearity	70
4.11 <i>Coefficient of Determination</i>	71
4.12 Hasil Relevansi Prediktif (Q2)	72
4.13 <i>Size and Significance of Path Coefficient</i>	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.0 Gambar Model Penelitian.....	22
Gambar 3.0 Populasi, Target Populasi dan Sampel	39
Gambar 4.0 <i>Measurement Model</i>	63
Gambar 4.1 <i>Structural Model</i>	74

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.0 Pie Chart Persentase Hasil Studi Eksplorasi	6
---	---

