

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>9</b>
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2. Manfaat Praktis .....	10
<b>1.5. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>13</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. Tinjauan Pustaka.....</b>	<b>13</b>
2.1.1. <i>Service Quality</i> .....	13
2.1.2. <i>Perceived Treatment Effectiveness</i> .....	14
2.1.3. <i>Patient Experiential Satisfaction</i> .....	15
2.1.4. <i>Revisit Intention</i> .....	16
<b>2.2. Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>17</b>
2.2.1. Hubungan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Perceived Treatment Effectiveness</i> .....	17
2.2.2. Hubungan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Patient Experiential Satisfaction</i> .....	18
2.2.3. Hubungan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Revisit Intention</i> .....	19
2.2.4. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> yang dimediasi oleh <i>Perceived Treatment Effectiveness</i> .....	20
2.2.5. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> yang dimediasi oleh <i>Patient Experiential Satisfaction</i> .....	21

2.2.6.	Hubungan antara <i>Perceived Treatment Effectiveness</i> dan <i>Patient Experiential Satisfaction</i> .....	22
2.2.7.	Hubungan antara <i>Perceived Treatment Effectiveness</i> dan <i>Revisit Intention</i> .....	23
2.2.8.	Pengaruh <i>Perceived Treatment Effectiveness</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> yang dimediasi oleh <i>Patient Experiential Satisfaction</i> .....	24
2.2.9.	Hubungan antara <i>Patient Experiential Satisfaction</i> dan <i>Revisit Intention</i> .....	25
<b>2.3.</b>	<b>Kerangka Penelitian</b> .....	<b>26</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....		<b>29</b>
<b>3.1.</b>	<b>Objek Penelitian</b> .....	<b>29</b>
<b>3.2.</b>	<b>Unit Analisis</b> .....	<b>29</b>
<b>3.3.</b>	<b>Tipe Penelitian</b> .....	<b>30</b>
<b>3.4.</b>	<b>Pengukuran Variabel Penelitian</b> .....	<b>31</b>
<b>3.5.</b>	<b>Skala Pengukuran Variabel</b> .....	<b>31</b>
<b>3.6.</b>	<b>Definisi Konseptual dan Operasional Variabel</b> .....	<b>32</b>
<b>3.7.</b>	<b>Populasi dan Sampel</b> .....	<b>34</b>
3.7.1.	Besar Sampel.....	36
3.7.2.	Pengambilan Sampel.....	37
<b>3.8.</b>	<b>Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>38</b>
3.8.1.	Data Primer .....	38
3.8.2.	Data Sekunder .....	39
<b>3.9.</b>	<b>Metode Analisis Data</b> .....	<b>39</b>
3.9.1.	Statistik Deskriptif .....	40
3.9.2.	Statistik Inferensial.....	40
<b>BAB IV</b> .....		<b>47</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>47</b>
<b>4.1.</b>	<b>Karakteristik Responden</b> .....	<b>47</b>
4.1.1.	Domisili.....	47
4.1.2.	Usia .....	48
4.1.3.	Riwayat Pendidikan .....	48
4.1.4.	Pekerjaan.....	49
4.1.5.	Fasilitas Pelayanan Kesehatan .....	50
4.1.6.	Jumlah Pemeriksaan Kehamilan .....	50
<b>4.2.</b>	<b>Hasil Analisis Data</b> .....	<b>51</b>
4.2.1.	Statistik Deskriptif .....	51
4.2.2.	Statistik Inferensial.....	56
<b>4.3.</b>	<b>Pembahasan</b> .....	<b>69</b>
4.3.1.	<i>Service Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Perceived Treatment Effectiveness</i> .....	69
4.3.2.	<i>Service Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Patient Experiential Satisfaction</i> 70	70
4.3.3.	<i>Service Quality</i> tidak ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>Revisit Intention</i> 71	71

4.3.4.	<i>Service Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Revisit Intention</i> yang dimediasi oleh <i>Perceived Treatment Effectiveness</i> .....	73
4.3.5.	<i>Service Quality</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Revisit Intention</i> yang dimediasi oleh <i>Patient Experiential Satisfaction</i> .....	75
4.3.6.	<i>Perceived Treatment Effectiveness</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Patient Experiential Satisfaction</i> .....	76
4.3.7.	<i>Perceived Treatment Effectiveness</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	77
4.3.8.	<i>Perceived Treatment Effectiveness</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Revisit Intention</i> yang dimediasi oleh <i>Patient Experiential Satisfaction</i> .....	78
4.3.9.	<i>Perceived Experiential Satisfaction</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	79
<b>BAB V</b> .....		<b>81</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		<b>81</b>
<b>5.1. Kesimpulan</b> .....		<b>81</b>
<b>5.2. Implikasi Manajerial</b> .....		<b>82</b>
<b>5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran</b> .....		<b>83</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>86</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Domisili Provinsi Asal Responden.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Status Domisili Kota/Kabupaten Responden.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Usia Responden.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Riwayat Pendidikan Responden.....	49
Tabel 4.5 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	49
Tabel 4.6 Karakteristik Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tempat Bersalin Responden .....	50
Tabel 4.7 Karakteristik Jumlah Pemeriksaan Kehamilan Responden.....	50
Tabel 4.8 Klasifikasi Sikap.....	51
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Indikator <i>Service Quality</i> .....	52
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Indikator <i>Perceived Treatment Effectiveness</i> .....	54
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Indikator <i>Patient Experiential Satisfaction</i> .....	54
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Indikator <i>Revisit Intention</i> .....	55
Tabel 4.13 <i>Loading Factor Uji Outer Model</i> .....	58
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Konstruk Uji <i>Outer Model</i> .....	59
Tabel 4.15 <i>Average Variance Extracted (AVE) Uji Outer Model</i> .....	59
Tabel 4.16 HTMT Uji <i>Outer Model</i> .....	60
Tabel 4.17 Nilai <i>Inner VIF</i> .....	63
Tabel 4.18 Nilai $R^2$ .....	64
Tabel 4.19 Nilai $f^2$ .....	65
Tabel 4.20 Nilai $Q^2$ .....	65
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis (Signifikansi dan Koefisien).....	66
Tabel 4.22 Konstruk IPMA.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Perhitungan besar sampel dengan G*Power.....	37
Gambar 3.2 Kuadran IPMA.....	45
Gambar 4.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	57
Gambar 4.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	62
Gambar 4.3 Kuadran IPMA.....	69

