

## 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
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
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
<b><u>BAB IV PEMBAHASAN</u></b>		
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
<b><u>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI, DAN SARAN</u></b>		
5.1	Kesimpulan .....	85
5.2	Implikasi Teoritis.....	86
5.3	Implikasi Manajerial.....	86
5.4	Keterbatasan Penelitian .....	87
5.5	Saran .....	88
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....		<b>89</b>
<b><u>LAMPIRAN</u></b> .....		<b>91</b>

## 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
---	---

