

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan penyertaan-Nyasehingga tugas akhir kami dengan judul **“PENGARUH POST PURCHASE PERCEIVED VALUE TERHADAP CONSUMER COMMITMENT PASIEN BPJS RSUS DI KARAWACI”** dapat terselesaikan.

Dengan dilakukannya penelitian ini, dapat terselesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi yang merupakan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu di Universitas Pelita

Harapan, Tangerang.

Ucapan banyak terimakasih juga peneliti sampaikan kepada Bapak Dr. Ir. Evo

Sampetua Hariandja, M.M. selaku pembimbing utama dan Ibu Juniarty, S.Sos., M.M. selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan pengarahan, saran, ide, kritik, serta dukungan hingga tugas akhir ini terselesaikan. Dukungan moral dan material jugabanyak diperoleh dari berbagai pihak selama proses penyelesaian tugas akhir ini. Oleh karena

itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Ekonomi di Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.p., M.M. selaku ketua program studi Manajemen di Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Juniarty, S.Sos., M.M. selaku ketua konsentrasi Healthcare Management di Universitas Pelita Harapan.
4. Seluruh dosen, staf tata usaha, dan staf pengajar di Universitas Pelita Harapan yang telah berkontribusi dalam memberikan ilmu, wawasan, pengalaman, dan saran.

5. Teman sekamar saya awen yang sering memberikan saya semangat dan memberikan saya masukan terhadap skripsi saya .
6. Ronald Sevtau abangnya Gerald Sevtau yang sering membantu untuk membangunkan Gerald jika telat untuk bangun .
7. Untuk kedua orang tua kita yang sering menyupport kita walaupun kita sudah telat untuk tamat , tetapi kami sangat mencintainya .
8. Teman-teman satu kelompok skripsi, yang selalu membantu satu sama lain, memberikan motivasi, menyemangati, bahkan selalu menghibur.

Peneliti sangat menyadari bahwa sesungguhnya masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap segala bentuk kritik dan saran yang bersifat objektif dan membangun sehingga dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan dan ilmu baru bagi peneliti. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terima kasih. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca.

Tangerang, 22 November 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYARAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
Rumusan Masalah.....	13
Tujuan Penelitian.....	14
Manfaat Penelitian.....	16
Batasan Masalah.....	17
Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
Persepsi Konsumen.....	19
Perceived Value.....	20
Investment in Asset	22
Instalasi Rumah Sakit	23

Evaluation of Attributes and Characteristics of the	
Product/Service.....	23
Profesionalisme dari Staff atau Pekerja.....	24
Perceived Quality	25
Price	25
Monetary Cost	26
Non-Monetary Cost	27
Consumer Satisfaction.....	28
Consumer Trust	30
Consumer Commitment.....	32
Penelitian Terdahulu.....	34
Hipotesis Penelitian	35
Pengaruh kepuasan pasien terhadap komitmen pasien.....	35
Pengaruh kepercayaan pasien terhadap komitmen	
pasien.....	36
Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan	
pasien.....	37
Pengaruh nilai keuntungan terhadap kepuasan pasien.....	37
Pengaruh nilai keuntungan terhadap kepercayaan	
pasien.....	38
Kerangka Berfikir dan Pembentukan Hipotesis	39
Kerangka Berfikir	39

BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Desain Penelitian	42
3.3 Objek Penelitian	43
3.5 Unit Analisis	44
3.6 Operasional Variabel	45
3.7 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	48
3.8 Skala Pengukuran	53
3.9 Metode Pengumpulan Data	54
3.10 Populasi dan Sampel.....	55
3.11 Teknik Sampling	56
3.11.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	57
3.12 Metode Analisis Data	58
3.13 Model penelitian	60
3.14 Studi Pendahuluan	60
3.14.1 Uji Validitas	61
3.14.2 Validitas Konvergen.....	62
3.14.3 Uji Reliabilitas.....	63
3.15 Partial Least Square (PLS)	65
3.15.1 Evaluasi Model Pengukuran(Outer Model)	66
3.15.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	68
3.16 Hasil Studi Pendahuluan.....	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70

4.1 Hasil Penelitian Aktual.....	70
4.1.1 Profil Responden	70
4.1.2 Uji Statistik Deskriptif.....	72
4.1.3 Hasil Uji Structural Equation Modeling (SEM)	73
4.1.3.1 Uji Model Pengukuran (Outer Model)	73
4.1.3.2 Uji Model Struktural (Inner Model)	79
4.2 Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Implikasi Manajerial.....	98
5.3 Implikasi Teoritis.....	100
5.4 Keterbatasan Penelitian	101
5.5 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	102
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah RS publik dan privat	3
Gambar 1.2 Jumlah perbandingan RS pemerintah dan swasta	4
Gambar 1.3 Privasi pasien.....	6
Gambar 1.4 Pelaksanaan tugas.....	7
Gambar 1.5 Kualitas instalasi	8
Gambar 1.6 Proses diagnosa	9
Gambar 1.7 kesesuaian biaya	10
Gambar 1.8 waktu antrean	11
Gambar 1.9 Bagian terpenting di rumah sakit.....	12
Gambar 2.1 kerangka pemikiran.....	39
Gambar 3.1 Model Penelitian	60
Gambar 3.2 Hasil Studi Pendahuluan	69
Gambar 4.1 Model Pengukuran dan Model Struktural.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	49
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	54
Table 3.3. Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan.....	62
Table 3.4. Hasil Uji Reabilitas Studi Pendahuluan.....	64
Tabel 4.1 Profil Responden.....	70
Tabel 4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif Penelitian Aktual.....	72
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Aktual (Cronbach's Alpha).....	74
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Aktual (Composite Reliability).....	75
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Penelitian Aktual (AVE).....	76
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Penelitian Aktual (Outer Loading).....	77
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Penelitian Aktual (Fornell Lacker).....	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Model Struktural.....	79
Tabel 4.9 R-Square.....	82
Tabel 5.1 Komparasi Penelitian.....	102