

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan atas berkatnya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Tesis ini dibuat sebagai syarat kelulusan Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pembimbing, Dr. Innocentous Bernarto, ST., MM., M.Si., M.Si. atas waktu dan ilmu yang diberikan sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua saya karena dukungan dan doa agar saya memperoleh ilmu seluas-luasnya. Saya juga mengucapkan terima kasih atas dukungan dari kakak, adik, suami dan anak selama proses penyelesaian tesis. Tak lupa saya juga ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada teman-teman angkatan kuliah magister batch 6, kita berjuang bersama hingga akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini. Rasa terima kasih juga saya ucapkan kepada manajemen klinik tempat penelitian saya dibuat, bantuan dan dukungan dari pihak manajemen telah membantu saya menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membaca.

Jakarta, 15 Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Harga.....	5
2.2 Kepuasan Konsumen.....	5
2.3 Loyalitas	6
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	8
2.4.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	8

2.4.2 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas.....	9
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas.....	9
2.5 Model Penelitian.....	10
BAB III. METODE PENELITIAN.....	11
3.1 Obyek Penelitian.....	11
3.2 Tipe Penelitian.....	11
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	11
3.4 Populasi dan Sampel.....	15
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.6 Metode Analisis Data.....	16
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	16
3.7.1 Uji Validitas.....	16
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	17
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	18
4.1 Profil Responden.....	18
4.2 Deskripsi Variabel Harga.....	20
4.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	21
4.4 Deskripsi Variabel Loyalitas.....	22
4.5 Analisis Data Penelitian.....	23
4.5.1 Outer Model.....	23
4.5.2 Inner Model.....	26
4.6 Pembahasan.....	28
BAB V. KESIMPULAN.....	30

5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Implikasi Manajerial.....	30
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Klasifikasi Loyalitas Jasa.....	7
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	10
Gambar 4.1 Model Hasil Penelitian.....	23



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Jawaban Responden.....	12
Tabel 3.2 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	12
Tabel 4.1 Data Profil Responden.....	19
Tabel 4.2 Distribusi Jawaban Variabel Harga	20
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen.....	21
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas.....	22
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Convergent Indikator dengan Nilai Loading Factor.....	24
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas dengan Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	24
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	25
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas.....	25
Tabel 4.9 Nilai R-Square Penelitian.....	26
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A- Kuesioner Penelitian.....	38
Lampiran B- Hasil Olah Data Kuesioner.....	41
Lampiran C- Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian dengan Smart PLS 3.0.....	45
Lampiran D- Hasil Uji Hipotesis.....	48

