

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian	9
BAB II	10
2.1 Loyalitas	10

2.2 Kepuasan Pasien.....	16
2.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.4 Penelitian Sebelumnya dan Pengembangan Hipotesis	26
2.4.1 Tangible Terhadap Kepuasan Pasien.....	26
2.4.2 Reliability Terhadap Kepuasan Pasien	26
2.4.3 Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien	27
2.4.4 Assurance Terhadap Kepuasan Pasien	27
2.4.5 Empathy Terhadap Kepuasan Pasien.....	28
2.4.6 Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	28
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Unit Analisis	30
3.3 Tipe Penelitian.....	31
3.4 Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.4.1 Variabel Dependen	31
3.4.2 Variabel Independen.....	32
3.4.3 Variabel Antara.....	32
3.5 Definisi Operasional	32
3.6 Populasi dan Sampel.....	37
3.6.1 Populasi	37
3.6.2 Sampel	37

3.7 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7.1 Penentuan Besar Sample.....	38
3.7.2 Sumber Data.....	38
3.7.3 Skala Pengukuran	39
3.8 Metode Analisis.....	39
3.8.1 Statistik Deskriptif	40
3.8.2 Statistik Inferensial	40
3.8.2.1 PLS-SEM.....	40
3.8.2.2 Model Evaluasi.....	41
3.8.2.3 Evaluasi Outer Model.....	41
3.8.2.4 Evaluasi Inner Model	42
3.8.2.5 Pengujian Hipotesis	42
3.8.2.6 Pengaruh Hipotesis Langsung	43
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
a. Hasil Penelitian.....	44
i. Karakteristik Responden.....	44
ii. Statistik Deskriptif	45
1. Tangible	45
2. Reliability	46
3. Responsiveness.....	47
4. Assurance	48
5. Empathy.....	48

6. Kepuasan Pasien.....	49
7. Loyalitas Pasien.....	50
b. Hasil Analisis data	50
iii. Uji Evaluasi Pengukuran.....	51
iv. Pengujian Hipotesis.....	54
v. Pembahasan	56
BAB V	58
KESIMPULAN.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Implikasi Managerial.....	59
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Berikutnya	61

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1. Tren Volume Pasien Rawat Inap RS X, Jawa Barat.....	4
Gambar 2. Tren Volume Pasien Rawat Inap RS X, Jawa Barat.....	4
Gambar 3. <i>Revenue</i> Rawat Inap RS X, Jawa Barat.....	5
Gambar 4. <i>Revenue</i> Rawat Jalan RS X, Jawa Barat.....	5
Gambar 5. Tabel Komplain Pasien di Farmasi Rawat Jalan RS X Tahun 2021..	6
Gambar 6. Tipe loyalitas.....	15
Gambar 7. Model kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan.....	18
Gambar 8. Konsep nilai bagi konsumen.....	19
Gambar 9. <i>Outer Model</i>	52

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 4.1 Profil Responden	45
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel <i>Tangible</i>	46
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel <i>Reliability</i>	46
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Assurance	48
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel <i>Empathy</i>	48
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	49
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien	50
Tabel 4.9 Nilai Outer Loading	52
Tabel 4.10 Nilai Fornell Larcker.....	53
Tabel 4.11 Nilai <i>Construct Reliability</i>	53
Tabel 4.12 Model Fit	53
Tabel 4.13 Nilai VIF.....	54
Tabel 4.14 nilai <i>R-Square</i>	55
Tabel 4.15 Pengujian Hipotesis	56