

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	8
1.5. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJUAN PUSTAKA	10
2.1. Deskripsi Teoritis	10
2.2. Konsep Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	10
2.2.1. Strategi dalam Penyempurnaan Kualitas Jasa.	15
2.3. Pengukuran SERVQUAL pada Penyedia Fasilitas Kesehatan	18
2.4. Kepuasan Konsumen	19
2.5 Loyalitas Pelanggan	21
2.5.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	21
2.5.2 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	21
2.5.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	22
2.5.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	22

2.6. Penelitian Terdahulu	24
2.7. Model Penelitian	25
2.8. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Rancangan Penelitian	28
3.2. Tempat, waktu dan subjek penelitian	30
3.3. Prosedur Penelitian	31
3.4. Populasi dan Sampling	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data	34
3.6. Instrumen Penelitian	35
3.6. Variabel kualitas pelayanan (<i>service quality</i>)	35
3.6.1. Definisi Operasional	35
3.6.2. Dimensi <i>service quality</i>	36
3.7. Variabel kepuasan konsumen (<i>customer satisfaction</i>)	37
3.8. Variabel loyalitas konsumen (<i>customer loyalty</i>)	37
3.9. Teknik Analisa Data	38
3.9.1. Analisis deskriptif Karakteristik Responden	38
3.9.2. Analisis deskriptif variabel penelitian	39
3.10. Analisis PLS	40
3.10.1. Pengujian Outer Model	43
3.10.2. Pengujian Inner Model	44
3.11. Uji Perbandingan Kepuasan dan Loyalitas Pasien sebelum dan Sesudah Intervensi	47
3.11.1. Perbandingan tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah intervensi	48
3.11.2. Perbandingan loyalitas pasien sebelum dan sesudah intervensi	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Hasil Penelitian	49
4.1.1. Analisis Deskriptif karakteristik Responden	49
4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	52
4.1.3. Analisis PLS	69
4.1.4. Uji Perbandingan <i>Customer satisfaction</i> dan <i>Customer loyalty</i> sebelum dan sesudah intervensi	88
4.1.5. Hasil Pengujian Hipotesis	91
4.2. Pembahasan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108

5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	111



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	25
Gambar 3.1. Prosedur Penelitian.....	29
Gambar 4.1. Spesifikasi Model PLS.....	63
Gambar 4.2. Hasil Estimasi Model PLS dengan teknik <i>algorithm</i>	69



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel.....	34
Tabel 3.2. Acuan Kriteria Rata-rata Skor Jawaban Responden.....	35
Tabel 4.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
Tabel 4.2. Deskripsi <i>Tangibility</i>	47
Tabel 4.3. Deskripsi <i>Reliability</i>	50
Tabel 4.4. Deskripsi <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 4.5. Deskripsi <i>Assurance</i>	54
Tabel 4.6. Deskripsi <i>Empathy</i>	56
Tabel 4.7. Deskripsi <i>Customer Satisfaction</i>	58
Tabel 4.8. Deskripsi <i>Customer Loyalty</i>	61
Tabel 4.9. Nilai <i>Loading Factor</i> dan Nilai AVE.....	64
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas diskriminan dengan metode <i>Cross Loading</i> Indikator.....	65
Tabel 4.11. Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	66
Tabel 4.12. <i>R square</i> Model.....	67
Tabel 4.13. Nilai <i>Q square</i>	68
Tabel 4.14. Nilai SRMR.....	68
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Pengaruh Parsial.....	70
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4.17. Hasil Uji Normalitas dan Homogenitas.....	77
Tabel 4.18. Hasil Uji Mann Whitney Skor Kepuasan.....	78
Tabel 4.19. Hasil Uji Mann Whitney Skor Loyalitas.....	79
Tabel 4.20. Tabel Hasil Analisis MGA	80
Tabel 4.21. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A. Operasionalisasi Variabel	112
Lampiran B. Penelitian Terdahulu	117
Lampiran C. Kuesioner Penelitian.....	125
Lampiran D. <i>Letter of Acceptance</i> Jurnal	129
Lampiran E. Bukti Turnitin	130

