

## DAFTAR ISI

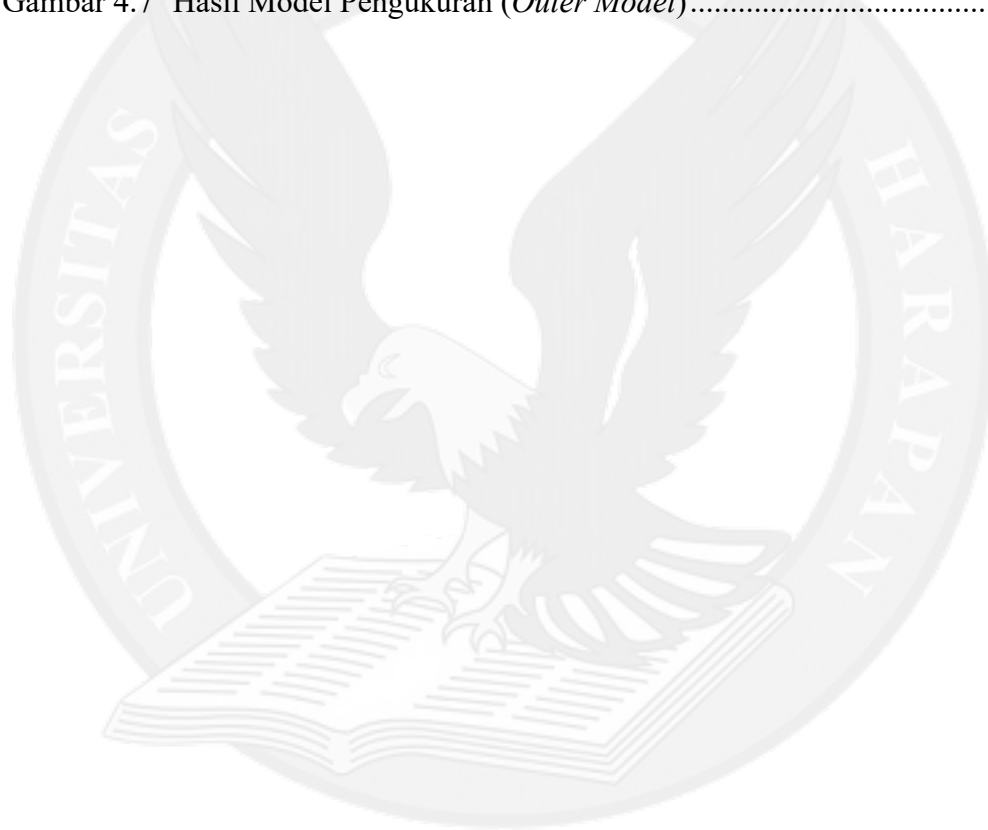
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Loyalitas Pasien.....	13
2.1.1 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas .....	16
2.1.2 Fase-Fase pada Loyalitas .....	17
2.1.3 Jenis-Jenis Loyalitas.....	20
2.1.4 Indikator Loyalitas .....	21
2.2 Kepuasan Pasien.....	24
2.2.1 Indikator Kepuasan .....	29
2.2.2 Mengukur Kepuasan .....	30
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	32
2.3 Lokasi.....	34
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lokasi.....	36

2.3.2	Pengukuran Lokasi.....	39
2.4	Fasilitas .....	40
2.4.1	Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Fasilitas Jasa .....	41
2.4.2	Indikator Fasilitas.....	43
2.5	Pengajuan Hipotesis .....	45
2.5.1	Hubungan antara lokasi terhadap kepuasan pasien .....	45
2.5.2	Hubungan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien .....	46
2.5.3	Hubungan antara lokasi terhadap loyalitas pasien .....	47
2.5.4	Hubungan antara fasilitas terhadap loyalitas pasien .....	48
2.5.5	Hubungan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien .....	50
2.6	Model Penelitian .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>52</b>
3.1	Objek Penelitian .....	52
3.2	Unit Analisis dan Subyek Penelitian.....	52
3.3	Tipe Penelitian.....	53
3.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	54
3.5	Populasi dan Sampel .....	60
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel.....	60
3.5.2	Metode Penarikan Sampel.....	61
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	62
3.6.1	Data Primer .....	62
3.6.2	Data Sekunder .....	63
3.7	Metode Analisis Data .....	64
3.7.1	Statistik Deskriptif .....	65
3.7.2	Statistik Inferensial.....	66
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian.....	68
3.8.1	Uji Validitas .....	68
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	69
3.8.3	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan .....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>75</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	75
4.1.1	Profil Responden .....	75

4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	76
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	77
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	78
4.1.1.5	Profil Responden Berdasarkan Total Kunjungan.....	79
4.1.1.6	Profil Responden Berdasarkan Kunjungan Layanan Rawat Jalan .....	80
4.1.2	Analisis Statistik Deskriptif .....	81
4.1.2.1	Analisis Statistik Deskriptif Lokasi .....	82
4.1.2.2	Analisis Statistik Deskriptif Fasilitas .....	83
4.1.2.3	Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien .....	84
4.1.2.4	Analisis Statistik Deskriptif Loyalitas Pasien .....	86
4.1.3	Analisis Statistik Inferensial.....	87
4.1.3.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	87
4.1.3.1.1	Uji Validitas Konvergen.....	88
4.1.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan .....	90
4.1.3.1.3	Uji Reliabilitas .....	91
4.1.3.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	93
4.2	Hasil Pengujian Hipotesis .....	95
4.3	Pembahasan.....	98
BAB V KESIMPULAN .....		105
5.1	Kesimpulan .....	105
5.2	Implikasi Manajerial .....	106
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya .....	109
DAFTAR PUSTAKA.....		112
LAMPIRAN.....		117

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia sejak 2012-2018.....	2
Gambar 1.2	Rumah Sakit di Provinsi Banten Tahun 2018 .....	3
Gambar 1.3	Total Kunjungan Pasien Rawat Jalan di RS An-Nisa Tangerang tahun 2018 - 2020 .....	6
Gambar 1.4	Perbandingan Pasien Baru dan Pasien Lama di Poliklinik Rawat Jalan RS An-Nisa Tangerang tahun 2018 - 2020 .....	7
Gambar 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	77
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	78
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	79
Gambar 4.5	Profil Responden Berdasarkan Total Kunjungan .....	80
Gambar 4.6	Profil Responden Berdasarkan Kunjungan Layanan Rawat Jalan ...	81
Gambar 4.7	Hasil Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	88



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional .....	56
Tabel 3.2 Kategorisasi Batas Ukur Nilai Rata-Rata .....	66
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel Lokasi .....	69
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel Fasilitas.....	70
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel Kepuasan Pasien .....	71
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Konvergen Pendahuluan Variabel Loyalitas Pasien .....	72
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Diskriminan dan Reliabilitas Pendahuluan.....	74
Tabel 4.1 Distribusi Nilai Rata-Rata Lokasi.....	82
Tabel 4.2 Distribusi Nilai Rata-Rata Fasilitas .....	83
Tabel 4.3 Distribusi Nilai Rata-Rata Kepuasan Pasien .....	84
Tabel 4.4 Distribusi Nilai Rata-Rata Loyalitas Pasien .....	86
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	89
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan Kriteria <i>Fornell-Larcker</i> .....	91
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	92
Tabel 4.8 Nilai <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> .....	94
Tabel 4.9 Nilai <i>R Square</i> .....	94
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis.....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A - Surat Izin Penelitian
- Lampiran B - Surat Izin Pemakaian Nama Rumah Sakit
- Lampiran C - Kuesioner
- Lampiran D - Data Responden
- Lampiran E - Data Uji Pendahuluan
- Lampiran F - Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pendahuluan
- Lampiran G - Analisis PLS-SEM (*Outer Model*)
- Lampiran H - Analisis PLS SEM (*Inner Model*)

