

DAFTAR ISI

TESIS	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Praktis.....	6
1.4.2 Manfaat Akademis.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Dasar Teori	9
2.1.1. Variabel Loyalitas Pasien	12
2.1.2. Variabel Patient Satisfaction.....	14
2.1.3. Variabel Privacy & Safety.....	17
2.1.4. Variabel Communication	19
2.1.5. Variabel Physical Environment.....	21
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	23
2.2.1. Hubungan antara Privacy & Safety terhadap Kepuasan.....	23
2.2.2. Hubungan antara Communication terhadap Kepuasan	24
2.2.3. Hubungan antara Physical Environment terhadap kepuasan	25

2.2.4. Hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien.....	26
2.3. Kerangka Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Objek Penelitian.....	29
3.2. Unit Analisis	29
3.3. Tipe Penelitian	30
3.4. Operasional Variabel Penelitian	30
3.5. Populasi dan Sampel	33
3.5.1. Metode Pengambilan Sample	34
3.6. Metode Pengumpulan Data	35
3.6.1. Data primer	35
3.7. Metode Analisis Data	35
3.7.1. Statistik Deskriptif	35
3.7.2. Statistik Inferensial	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Profil Responden.....	41
4.2. Statistik Deskriptif	42
4.2.1. Privacy & Safety	43
4.2.2. Communication.....	44
4.2.3. Physical Environment	45
4.2.4. Satisfaction	46
4.2.5. Loyalty.....	47
4.3. Hasil Analisis Data.....	48
4.3.1. Outer Model.....	49
4.3.1.1. Indikasi Outer Loading	50
4.3.1.2. Construct Reliability	52
4.3.1.3. Disctiminant Validity.....	53
4.3.2. Evaluasi <i>Model Struktur (Structural Model)</i>	54
4.3.2.1. Multikolinieritas	54
4.3.2.2. Coefficient of determination (R-Square)	55
4.3.2.3. Pengujian Hipotesis	56
4.4. Pembahasan	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Implikasi Manajerial	64
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Berikutnya.....	63
5.4 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 3.1 Model Peneltian	38
Gambar 4.1 Model Penelitian	49
Gambar 4.2 Model Penelitian (<i>Outer Model</i>)	50
Gambar 4.3 Model Struktur (Structural Model)	57



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 3.2 Klasifikasi Sikap.....	36
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	41
Tabel 4.2 Kategori Jawaban	42
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel Privacy & Safety.....	43
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Communication	44
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>Physical Environment</i>	45
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	46
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>Loyalty</i>	47
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	51
Tabel 4.9 Nilai Construct Reliability	52
Tabel 4.10 Discriminant Validity Assessment Using the HTMT Criterion.....	53
Tabel 4.11 Nilai VIF	54
Tabel 4.12. <i>Nilai R-Squared</i>	55
Tabel 4.13 Size and significance of path coefficient	57

