

## DAFTAR ISI

<b>TESIS</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
2.1 Dasar Teori .....	18
2.1.1 Variabel <i>Brand Image</i> .....	20
2.1.2 Variabel <i>Perceived Quality</i> .....	24
2.1.3 Variabel <i>Expected Quality</i> .....	26
2.1.4 Variabel <i>Perceived Value</i> .....	27
2.1.5 Variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	28
2.1.6 Variabel <i>Attitudinal Loyalty</i> .....	29
2.1.7 Variabel <i>Behavior Loyalty</i> .....	31
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	32
2.2.1 Kaitan antara <i>brand image</i> dan <i>expected quality</i> .....	32
2.2.2 Kaitan antara <i>brand image</i> dan <i>perceived quality</i> .....	33
2.2.3 Kaitan antara <i>brand image</i> dan <i>perceived value</i> .....	34
2.2.4 Kaitan antara <i>brand image</i> dan <i>patient satisfaction</i> .....	34
2.2.5 Kaitan antara <i>expected quality</i> dan <i>perceived quality</i> .....	35

2.2.6	Kaitan antara <i>expected quality</i> dan <i>perceived value</i> .....	35
2.2.7	Kaitan antara <i>expected quality</i> dan <i>patient satisfaction</i> .....	35
2.2.8	Kaitan antara <i>perceived quality</i> dan <i>perceived value</i> .....	36
2.2.9	Kaitan antara <i>perceived quality</i> dan <i>patient satisfaction</i> .....	37
2.2.10	Kaitan antara <i>perceived value</i> dan <i>patient satisfaction</i> .....	37
2.2.11	Kaitan antara <i>Patient Satisfaction</i> dan <i>Attitudinal Loyalty</i> .....	38
2.3	Kerangka Konseptual .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Objek Penelitian.....	41
3.2	Unit Analisis .....	41
3.3	Tipe Penelitian .....	41
3.4	Operasional Variabel Penelitian .....	42
3.5	Populasi dan Sampel .....	45
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	47
3.6.1	Sumber Data.....	47
3.6.2	Teknik Pengumpulan data.....	48
3.7	Statistik Deskriptif .....	48
3.8	Metode Analisis Data .....	49
3.8.1	<i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	49
3.8.2	Evaluasi Model.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>54</b>
4.1	Profil demografi responden .....	54
4.2	Profil Perilaku Responden .....	55
4.3	Analisis Deskriptif Responden .....	59
4.3.1	Variabel <i>Perceived Quality</i> .....	60
4.3.2	Variabel <i>Expected Quality</i> .....	61
4.3.3	Variabel <i>Brand Image</i> .....	62
4.3.4	Dekriptif Variabel <i>Perceived Value</i> .....	63
4.3.5	Dekriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	64
4.3.6	Dekriptif Variabel <i>Attitudinal Loyalty</i> .....	65
4.3.7	Dekriptif Variabel <i>Behavior Loyalty</i> .....	66
4.4	Analisi Inferensial .....	68
4.4.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	68
4.4.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	75
4.5	Diskusi.....	101

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>106</b>
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Implikasi Manajerial .....	109
5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Berikutnya .....	111
DAFTAR PUSTAKA .....	114
LAMPIRAN 1 .....	123
LAMPIRAN 2 .....	128
LAMPIRAN 3 .....	129
LAMPIRAN 4 .....	130
LAMPIRAN 5 .....	131
LAMPIRAN 6 .....	132
LAMPIRAN 7 .....	133



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsil Kedokteran Indonesia (KKI).....	5
Tabel 1.2 Jumlah Kedatangan Berulang Pasien Tahun 2021 .....	8
Tabel 1.3 Jumlah Kedatangan Berulang Pasien Tahun 2020 .....	9
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel .....	43
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	54
Tabel 4.2 Kategori Jawaban.....	60
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel <i>Perceived Quality</i> .....	60
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel <i>Expected Quality</i> .....	61
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i> .....	62
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i> .....	63
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	65
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel <i>Attitudinal Loyalty</i> .....	66
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel <i>Behavior Loyalty</i> .....	67
Tabel 4.10 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	70
Tabel 4.11 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	72
Tabel 4.12 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	73
Tabel 4.13 Nilai <i>Heterotrait/Monotrait Ratio</i> .....	74
Tabel 4.14 Nilai <i>Inner VIF Value</i> .....	77
Tabel 4.15 Nilai <i>R-Squared</i> .....	78
Tabel 4.16 Nilai <i>f-squared</i> .....	79
Tabel 4.17 Nilai <i>Predictive Relevance</i> .....	81
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis.....	82
Tabel 4.19 Nilai <i>Specific Indirect Effect</i> .....	95
Tabel 4.20 Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Indikator .....	97

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Frekuensi Kunjungan Terakhir ke Klinik Gigi .....	58
Grafik 4.2 Jenis Perawatan yang dilakukan di Klinik Gigi .....	59
Grafik 4.3 Sumber Informasi Pertama tentang Klinik Gigi.....	59
Grafik 4.4 Keinginan Pasien untuk Merekomendasikan Klinik Gigi .....	60
Grafik 4.5 Metode Pembayaran pada Klinik Gigi .....	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	39
Gambar 3.1 <i>G-power Analysis</i> .....	46
Gambar 4.1 Frekuensi Kunjungan Terakhir ke Klinik Gigi di Jakarta Barat.....	56
Gambar 4.2 Jenis Perawatan yang dilakukan di Klinik Gigi di Jakarta Barat.....	57
Gambar 4.3 Sumber Informasi Pertama tentang Klinik Gigi di Jakarta Barat .....	57
Gambar 4.4 Keinginan Pasien untuk Merekomendasikan Klinik Gigi di Jakarta Barat .....	58
Gambar 4.5 Metode Pembayaran pada Klinik Gigi di Jakarta Barat.....	59
Gambar 4.6 Hasil <i>Outer Model</i> .....	69
Gambar 4.7 Hasil <i>Inner Model</i> .....	76
Gambar 4.8 Hasil IPMA Konstruk.....	98
Gambar 4.9 Hasil IPMA Indikator.....	100
Gambar 4.10 Model Hasi ( <i>Empirical Model</i> ) .....	101