

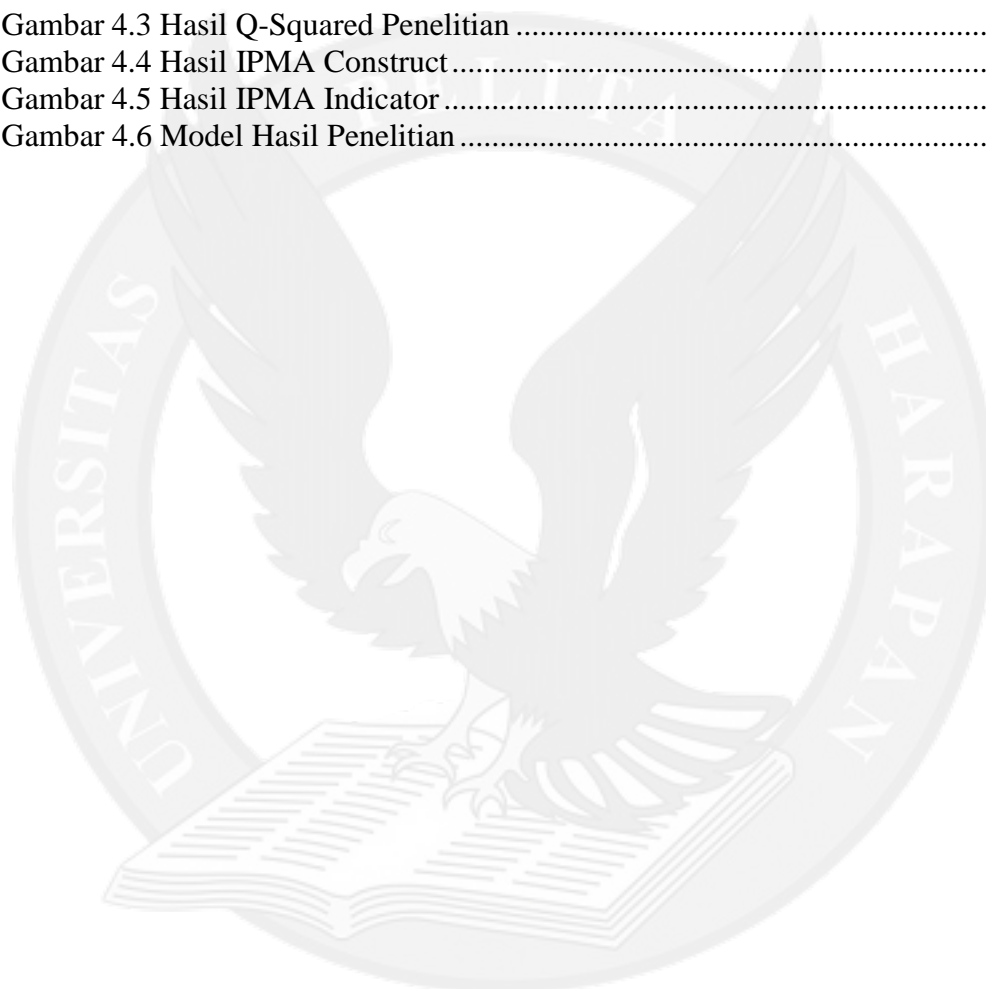
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistemika Penelitian	15
BAB II.....	17
2.1 Dasar Teori.....	17
2.2 Pengembangan Hipotesis	44
2.3 Model Penelitian	51
BAB III.....	53
3.1 Objek Penelitian	53
3.2 Unit Analisis.....	53
3.3 Tipe Penelitian	54
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	55
3.4.1 Pengukuran Variabel	55
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	56
3.5 Populasi dan Sampel	58
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	59
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel.....	61

3.6 Metode Pengumpulan Data.....	61
3.6.1 Data Primer.....	61
3.6.2 Data Sekunder	62
3.7 Metode Analisis Data.....	62
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM	63
BAB IV	66
4.1 Profil Demografi Responden.....	66
4.2 Analisis Deskriptif Responden.....	69
4.2.1 Variabel <i>Product</i>	70
4.2.2 Variabel <i>Price</i>	71
4.2.3 Variabel <i>Place</i>	73
4.2.4 Variabel <i>Promotion</i>	74
4.2.5 Variabel <i>People</i>	76
4.2.6 Variabel <i>Process</i>	77
4.2.7 Variabel <i>Physical Evidence</i>	78
4.2.8 Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	79
4.2.9 Variabel <i>Patient Loyalty</i>	80
4.3 Analisis Inferensial	82
4.3.1 <i>Outer Model</i>	82
4.3.2. <i>Inner Model</i>	87
4.4 Pembahasan.....	105
BAB V	109
5.1 Kesimpulan Penelitian	109
5.2 Implikasi Teoritis	110
5.3 Implikasi Manajerial	111
5.4 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Berikutnya	114
DAFTAR PUSTAKA	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia	3
Gambar 1.2 Jumlah RS di Indonesia Berdasarkan Kepemilikannya.....	3
Gambar 1.3 Data Kunjungan Pasien SHLV Tahun 2021.....	7
Gambar 1.4 Data PSI dan NPS SHLV Tahun 2021	9
Gambar 2.1 Model Penelitian	51
Gambar 4.1 Hasil Outer Model Penelitian	83
Gambar 4.2 Hasil Inner Model Penelitian.....	88
Gambar 4.3 Hasil Q-Squared Penelitian	92
Gambar 4.4 Hasil IPMA Construct.....	103
Gambar 4.5 Hasil IPMA Indicator	104
Gambar 4.6 Model Hasil Penelitian	106



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	56
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden	66
Tabel 4.2 Kategori Jawaban	70
Tabel 4.3 Analisis deskriptif variabel <i>product</i>	70
Tabel 4.4 Analisis deskriptif variabel <i>price</i>	72
Tabel 4.5 Analisis deskriptif variabel <i>place</i>	73
Tabel 4.6 Analisis deskriptif variabel <i>promotion</i>	74
Tabel 4.7 Analisis deskriptif variabel <i>people</i>	76
Tabel 4.8 Analisis deskriptif variabel <i>process</i>	77
Tabel 4.9 Analisis deskriptif variabel <i>physical evidence</i>	78
Tabel 4.10 Analisis deskriptif variabel <i>patient satisfaction</i>	79
Tabel 4.11 Analisis deskriptif variabel <i>patient loyalty</i>	81
Tabel 4.12 Indikator <i>reliability</i>	84
Tabel 4.13 <i>Construct Reliability</i>	85
Tabel 4.14 <i>Construct validity</i>	86
Tabel 4.15 <i>Discriminant validity</i>	87
Tabel 4.16 Multikolinieritas	89
Tabel 4.17 Koefisien Determinan	90
Tabel 4.18 Nilai <i>Q-squared</i>	92
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis dan Koefisien.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner	120
Lampiran B Hasil Pengolahan Data PLS SEM	126
Lampiran C Hasil Turnitin	129
Lampiran D Surat Izin Penelitian	130

