

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang Penelitian</b> .....	1
<b>1.2. Pertanyaan Penelitian</b> .....	6
<b>1.3. Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4. Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>1.5. Sistematika Penulisan</b> .....	7
<b>BAB II</b> .....	10
<b>2.1. Price Fairness</b> .....	10
<b>2.2. Service Quality</b> .....	11
<b>2.3. Customer Satisfaction</b> .....	14
<b>2.4. Customer Loyalty</b> .....	17
<b>2.5. Hubungan Antar Variabel</b> .....	18
<b>2.5.1. Pengaruh Price Fairness Terhadap Customer Satisfaction</b> .....	19
<b>2.5.2. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction</b> .....	20
<b>2.5.3. Pengaruh Price Fairness Terhadap Customer Loyalty</b> .....	21
<b>2.5.4. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty</b> .....	22
<b>2.5.5. Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty</b> .....	22
<b>2.6. Model Penelitian</b> .....	24
<b>BAB III</b> .....	25
<b>3.1. Objek Penelitian</b> .....	25
<b>3.2. Subjek Penelitian</b> .....	25
<b>3.3. Unit Analisis</b> .....	26
<b>3.4. Paradigma dan Jenis Penelitian</b> .....	26
<b>3.5. Operasionalisasi Variabel</b> .....	27

3.6.	Populasi dan Sampel.....	32
3.6.1.	Populasi.....	32
3.6.2.	Sampel.....	33
3.7.	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.8.	Metode Analisa Data .....	36
3.8.1.	Pengujian <i>Outer Model</i> .....	36
3.8.2.	Pengujian <i>Inner Model</i> .....	38
BAB IV	.....	42
4.1.	Profil Responden.....	42
4.1.1.	Jenis Kelamin Pasien .....	42
4.1.2.	Usia Pasien.....	43
4.1.3.	Pendapatan Per Bulan Pasien.....	43
4.1.4.	Jumlah Kunjungan Pasien.....	44
4.1.5.	Jumlah Pasien yang Menggunakan BPJS dan Asuransi.....	45
4.2.	Analisis Deskriptif.....	46
4.2.1.	Analisis Deskriptif Variabel <i>Price Fairness</i> .....	46
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> .....	47
4.2.3.	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	53
4.2.4.	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	54
4.3.	Analisis Data.....	55
4.3.1.	Pengujian <i>Outer Model</i> .....	56
4.3.2.	Pengujian <i>Inner Model</i> .....	61
4.4.	Pembahasan .....	69
4.4.1.	<i>Price Fairness</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	70
4.4.2.	<i>Service Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	72
4.4.3.	<i>Price Fairness</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	74
4.4.4.	<i>Service Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	75
4.4.5.	<i>Customer Satisfaction</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	76
BAB V	.....	78
5.1.	Kesimpulan.....	78

5.2. Keterbatasan Penelitian dan Saran..... 78  
DAFTAR PUSTAKA ..... 80



## DAFTAR TABEL

1.1.	Perbandingan Review RS Swasta Kelas C di Bali (Per Bulan September 2023).....	2
3.1.	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	28
4.1.	Jenis Kelamin Responden .....	42
4.2.	Usia Responden .....	43
4.3.	Pendapatan Pasien .....	44
4.4.	Jumlah Kunjungan.....	45
4.5.	Jumlah Pasien yang Menggunakan BPJS dan Asuransi .....	45
4.6.	Kategori Jawaban .....	46
4.7.	Analisis Variabel Price Fairness .....	47
4.8.	Analisis Dimensi Tangibles .....	48
4.9.	Analisis Dimensi Reliability .....	49
4.10.	Analisis Dimensi Responsiveness.....	50
4.11.	Analisis Dimensi Assurance .....	50
4.12.	Analisis Dimensi Empathy .....	51
4.13.	Analisis Variabel Customer Satisfaction.....	53
4.14.	Analisis Variabel Customer Loyalty .....	54
4.15.	Hasil Pengujian Higher Order Construct .....	56
4.16.	Hasil Pengujian Lower Order Construct.....	58
4.17.	Hasil Pengujian HTMT.....	59
4.18.	Hasil Pengujian Composite Reliability .....	60
4.19.	Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	61
4.20.	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	63
4.21.	Hasil Pengujian Effect Size.....	64
4.22.	Hasil Pengujian Predictive Relevance .....	65
4.23.	Pengujian Hipotesis .....	66

## DAFTAR GAMBAR

1.1. Review Rumah Sakit Murni Teguh Tuban.....	3
2.1. Model Penelitian.....	24

