

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
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
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Penelitian.....	15
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Dasar Teori.....	17
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	18
2.1.2 <i>Teori Patient Satisfaction</i>	19
2.1.3 <i>Teori Corporate Image</i>	22
2.1.4 <i>Teori Service Quality</i>	24
2.1.4.1 <i>High Order Construct (HOC) ServQual</i>	25
2.1.4.2 <i>Low Order Construct (LOC)</i>	25
2.1.4.2.1 <i>Kualitas Prosedural (Procedural Quality)</i>	27
2.1.5 <i>Teori Intention to Recommend</i>	31
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	33
2.2.1 Hubungan antara <i>Overall Service Quality</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i>	33
2.2.2 Hubungan antara <i>Overall Service Quality</i> dengan <i>Intention to Recommend</i>	35
2.2.3 Hubungan antara <i>Patient Satisfaction</i> dengan <i>Intention to Recommend</i>	36

2.2.4	Mediasi <i>Patient Satisfaction</i> pada hubungan antara <i>Overall Service Quality</i> pada <i>Intention to Recommend</i>	37
2.2.5	Moderasi <i>Clinic Image</i> dari <i>Patient Satisfaction</i> dan <i>Overall Service Quality</i> pada <i>Intention to Recommend</i>	39
2.3	Kerangka Penelitian	42
BAB III.....		45
METODE PENELITIAN		45
3.1	Objek Penelitian.....	45
3.2	Unit Analisis	46
3.3	Jenis Penelitian	46
3.4	Pengukuran Variabel Penelitian.....	47
3.4.1	Skala Pengukuran Variabel.....	48
3.4.2	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	49
3.5	Populasi dan Sampel.....	53
3.6	Pengumpulan Data	56
3.7	Metode Analisis Data Multivariat.....	57
3.7.1	Analisis dimensi dengan <i>Disjoint two-stage Approach</i>	59
3.7.2	Analisis Model pada PLS-SEM.....	62
3.7.3	<i>Advance Analytic</i> dengan PLS-SEM	64
BAB IV		66
HASIL DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Profil Responden.....	66
4.1.1	Profil Perilaku Responden	68
4.2	Analisis Deskripsi Variabel	70
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Independen.....	71
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel Moderasi	75
4.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Mediasi	76
4.2.4	Analisis Deskriptif Variabel Dependen	78
4.3	Analisis Inferensial	80
4.3.1	Analisis <i>Outer Model (First Stage)</i>	81
4.3.2	Hasil <i>Outer Model (Second Stage)</i>	91
4.4	Hasil <i>Inner Model (Model Struktural)</i>	99

4.4.1	Uji Multikolinearitas.....	102
4.4.2	Koefisien Determinan (R^2).....	104
4.4.3	Nilai <i>Effect Size</i>	106
4.4.4	Nilai Prediksi $Q^2_{predict}$ dan CVPAT.....	108
4.4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	112
4.4.6	<i>Advance Analysis</i>	124
4.4.7	Analisis PLS-POS.....	124
4.4.8	IPMA.....	132
4.5	Diskusi.....	137
BAB V	141
KESIMPULAN	141
5.1	Kesimpulan.....	141
5.2	Implikasi Teoritis.....	143
5.3	Implikasi Manajerial.....	144
5.4	Keterbatasan dan Saran.....	147
REFERENSI	149
LAMPIRAN	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Target Pasien Baru Target Pasien Baru	5
Tabel 1. 2 Hasil Survei Kepuasan Pasien.....	6
Tabel 3.1 Definisi Konseptual Dan Operasionalisasi Variabel.....	49
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	66
Tabel 4.2 Profil Karakteristik Pasien	67
Tabel 4.3 Kategori Jawaban Responden	70
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Independen.....	71
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Moderasi.....	74
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Mediasi.....	76
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Dependen	78
Tabel 4.8 Deskripsi Seluruh Variabel	79
Tabel 4.9 Nilai <i>Outer Loading (First Stage)</i>	83
Tabel 4.10 Nilai <i>Construct Reliability (First Stage)</i>	86
Tabel 4.11 Nilai <i>Construct Validity (First Stage)</i>	88
Tabel 4.12 Nilai Rasio HTMT (<i>First Stage</i>).....	89
Tabel 4.13 Nilai <i>Outer Loading (Second Stage)</i>	94
Tabel 4.14 <i>Cronbach's Alpha, Rho_A, Dan Rho_C (Second Stage)</i>	95
Tabel 4.15 Nilai <i>Average Variance Extracted (Second Stage)</i>	97
Tabel 4.16 Nilai Rasio HTMT (<i>Second Stage</i>).....	99
Tabel 4.17 Nilai <i>Inner Variance Inflation Factor (VIF) Second Stage</i>	103
Tabel 4.18 Nilai <i>R-Squared (R²)</i>	105
Tabel 4.19 <i>Effect Size (F²)</i>	106
Tabel 4.20 Nilai <i>Q²_Predict</i>	109
Tabel 4.21 Hasil <i>Cross Validated Prediction Ability Test (CVPAT)</i>	111
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis	114
Tabel 4.23 Analisis Segmentasi PLS-POS.....	126
Tabel 4.24 Analisis Koefisien Segmen PLS-POS.....	130
Tabel 4.25 Nilai <i>IPMA Construct</i>	134
Tabel 4.26 <i>IPMA Indikator</i>	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 3.1 Hasil <i>Power Analysis</i>	54
Gambar 3.2 Jenis hubungan pada <i>High Order Construct</i>	58
Gambar 3.3 Tahapan dalam <i>Disjoint Two Stage Approach</i>	59
Gambar 4.1 <i>Outer Model First Stage</i>	82
Gambar 4.2 <i>Outer Model Second Stage</i>	92
Gambar 4.3 <i>Inner Model Second Stage</i>	100
Gambar 4.4 <i>Simple Slope</i> moderasi <i>Clinic Image</i> dari <i>Overall Service Quality</i>	119
Gambar 4.5 <i>Simple Slope</i> moderasi <i>Clinic Image</i> dari <i>Patient Satisfaction</i>	122
Gambar 4.6 PLS-POS Segmen 1.....	127
Gambar 4.7 PLS-POS Segmen 2.....	128
Gambar 4.8 IPMA Indikator	136