

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Pertanyaan Penelitian	15
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
1.5. Sistematika Penelitian.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Dasar Teori	21
2.1.1 Variable <i>Patient Loyalty</i>	25
2.1.2 Variable <i>Patient Experience</i>	27
2.1.3 Variable <i>Outcome Quality</i>	29
2.1.4 Variable <i>Trustworthiness</i>	30
2.2 Pengembangan Hipotesis	31
2.2.1 Hubungan Antara <i>Patient Experience</i> dan <i>Trustworthiness</i>	31
2.2.2 Hubungan antara <i>Outcome Quality</i> dalam memediasi <i>Patient Experience</i> dan <i>Trustworthiness</i>	33
2.2.3 Hubungan Antara <i>Patient Experience</i> dan <i>Outcome Quality</i>	34
2.2.4 Hubungan Antara <i>Patient Experience</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	35
2.2.5 Hubungan antara <i>Trustworthiness</i> dalam memediasi pengaruh antara <i>Patient Experience</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	36

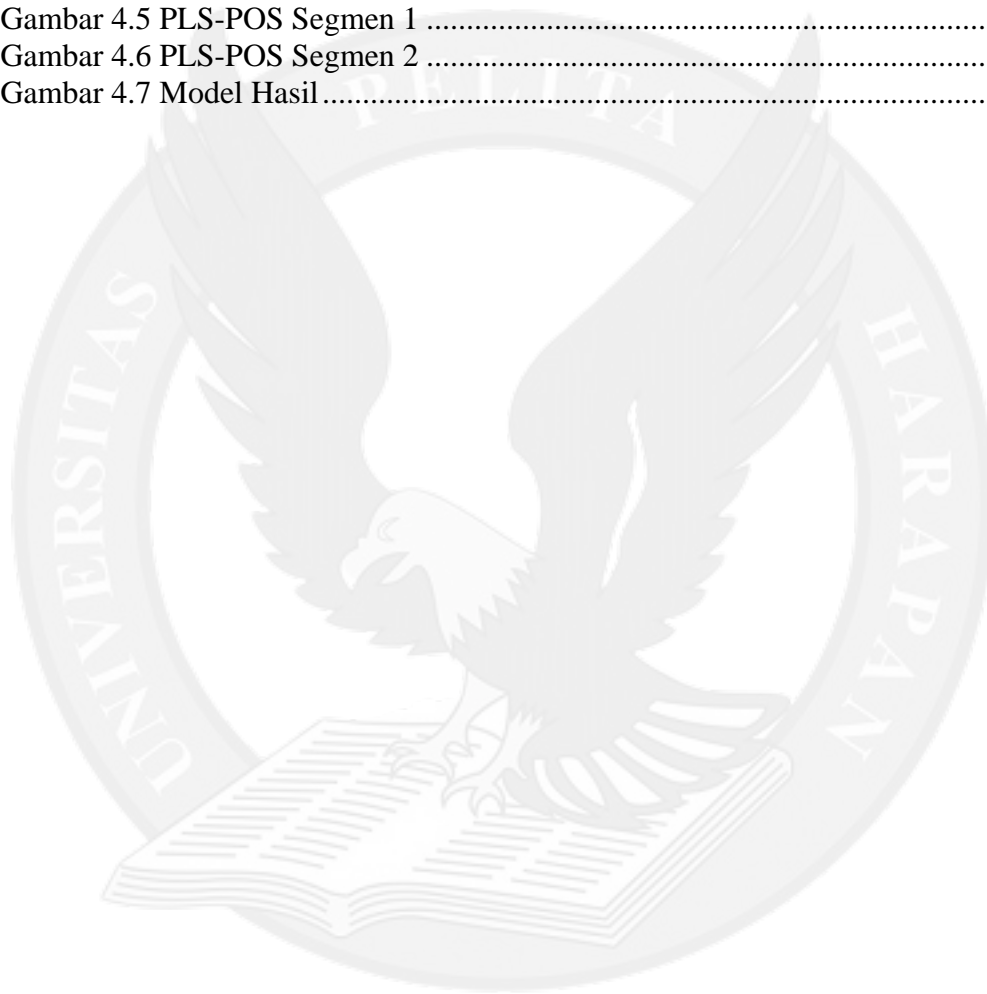
2.2.6 Hubungan antara <i>Outcome Quality</i> dalam memediasi pengaruh antara <i>Patient Experience</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	37
2.2.7 Hubungan antara <i>Outcome Quality</i> dan <i>Trustworthiness</i>	38
2.2.8 Hubungan antara <i>Outcome Quality</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	39
2.2.9 Hubungan antara <i>Trustworthiness</i> dalam memediasi <i>Outcome Quality</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	40
2.2.10 Hubungan Antara <i>Trustworthiness</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	41
2.3 Kerangka Konseptual	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Objek Penelitian	43
3.2 Unit Analisis	43
3.3 Tipe Penelitian	44
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian	46
3.4.1 Skala Pengukuran Variabel	47
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	48
3.5 Populasi dan Sampel	50
3.5.1 Besar Sampel	51
3.5.2 Metode Pengambilan Sampel	53
3.6 Metode Pengumpulan Data	54
3.7 Metode Analisis Data	55
3.7.1. Analisis Model pada PLS-SEM	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Profil Demografi Responden	63
4.2 Analisis Deskriptif	65
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Patient Experience</i>	67
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Patient Loyalty</i>	69
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Outcome Quality</i>	70
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Trustworthiness</i>	71
4.3 Analisis Inferensial	72
4.3.1 <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	72
4.3.2 <i>Structural Model (Inner Model)</i>	80
4.3.3 <i>Advanced Analysis</i>	100

4.4 Pembahasan	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Implikasi Teoritis	120
5.3 Implikasi Manajerial.....	121
5.4 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya	123
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	138



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proporsi Klinik Menurut Kepemilikannya di Indonesia	5
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	42
Gambar 3.2 Hasil Perhitungan Jumlah Sampel dengan Power Analysis.....	52
Gambar 4.1 Hasil Olahan Outer Model	73
Gambar 4.2 Hasil Inner Model.....	82
Gambar 4.3 IPMA Konstruk	103
Gambar 4.4 IPMA Variabel	104
Gambar 4.5 PLS-POS Segmen 1	110
Gambar 4.6 PLS-POS Segmen 2	110
Gambar 4.7 Model Hasil	113



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistika Kunjungan 2023 Pasien Klinik XYZ.....	6
Tabel 1.2 Panjang survei dan Readability Grade	13
Tabel 3.1 Operasionalisasi Penelitian	48
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden	64
Tabel 4.2 Profil Pasien Klinik XYZ.....	65
Tabel 4.3 Kategori Jawaban Responden	66
Tabel 4.4 Analisis Variabel <i>Patient Experience</i>	67
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Patient Loyalty</i>	69
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Outcome Quality</i>	70
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Trustworthiness</i>	71
Tabel 4.8 Nilai <i>Outer Loading</i>	75
Tabel 4.9 <i>Construct Reliability</i>	76
Tabel 4.10 <i>Convergent Validity</i>	77
Tabel 4.11 <i>Heterotrait-Monotrait Matrix</i>	79
Tabel 4.12 <i>Inner VIF</i>	84
Tabel 4.13 <i>Determination Coefficient (R²)</i>	86
Tabel 4.14: <i>Effect Size</i>	88
Tabel 4.15 <i>Q²predict</i>	90
Tabel 4.16 CVPAT	92
Tabel 4.17 Uji Hipotesis	94
Tabel 4.18 Nilai IPMA Konstruksi <i>Patient Loyalty</i>	101
Tabel 4.19 Nilai IPMA Indikator <i>Patient Loyalty</i>	102
Tabel 4.20 Hasil R ² Pada PLS-POS	108
Tabel 4.21 Hasil <i>Path Coefficients</i> pada PLS-POS	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	140
Lampiran 2. <i>Output</i> SmartPLS®.....	144

