

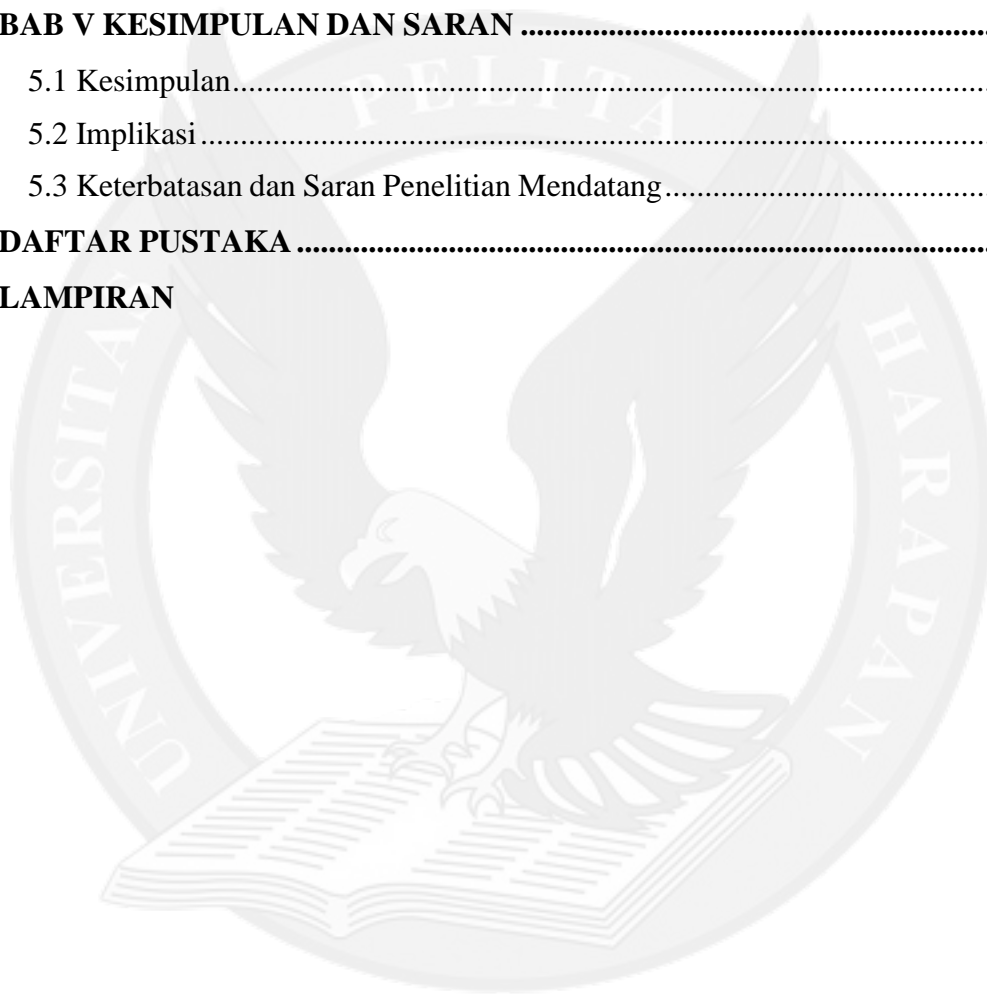
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Dasar Teori	10
2.1.1 Teori Expectancy-Disconfirmation	10
2.1.2 Teori Metode SERVQUAL	11
2.2 Variabel Penelitian	12
2.2.1 Variabel Kepercayaan Merek	12
2.2.2 Variabel Komunikasi.....	14
2.2.3 Variabel Kepuasan Pasien	15
2.2.4 Variabel Loyalitas Pasien	17
2.2.5 Variabel Kualitas Pelayanan.....	18

2.2.6 Variabel Kepercayaan Dokter	19
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	20
2.3.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	20
2.3.2 Hubungan antara Kepercayaan Merek dengan Kepuasan Pasien	25
2.3.3 Hubungan antara Komunikasi Pasien dengan Kepuasan Pasien	29
2.3.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien	33
2.3.5 Hubungan antara Kepercayaan Merek dengan Loyalitas Pasien.....	38
2.3.6 Hubungan antara Komunikasi Pelayanan dengan Loyalitas Pasien	42
2.3.7 Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dengan Loyalitas Pasien.....	47
2.3.8 Hubungan antara Kepercayaan Merek, Kepuasan Pasien, dengan Loyalitas Pasien.....	51
2.3.9 Hubungan antara Komunikasi Pelayanan, Kepuasan Pasien, dengan Loyalitas Pasien.....	55
2.3.10 Hubungan antara Kepercayaan Pada Dokter dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien	59
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian.....	65
BAB III METODE PENELITIAN	66
3.1 Objek Penelitian	66
3.2 Unit Analisis dan Subyek Penelitian	67
3.3 Tipe Penelitian.....	67
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	68
3.5 Populasi dan Sampel.....	72
3.6 Penentuan Jumlah Sampel	73
3.7 Metode Penarikan Sampel	74
3.8 Metode Pengumpulan Data	74
3.9 Metode Analisis Data	75
3.9.1 Outer Model.....	77
3.9.2 Inner Model	78
3.9.3 Uji Hipotesis	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	82
4.1 Pendahuluan	82
4.2 Deskripsi Data	82
4.2.1 Demografi Responden.....	83

4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	85
4.2.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	86
4.2.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pada Merek	87
4.2.2.3 Statistik Deskriptif Variabel Komunikasi Pelayanan	89
4.2.2.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan pada Dokter	90
4.2.2.5 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien	91
4.2.2.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien	92
4.3 Analisis Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM). 93	
4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	93
4.3.1.1 Pengujian Validitas Konvergen	94
4.3.1.2 Pengujian Validitas Diskriminan	96
4.3.1.3 Pengujian Reliabilitas	100
4.3.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	101
4.3.2.1 Kolinearitas <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	102
4.3.2.2 Koefisien Determinasi <i>R Square</i> (R^2).....	103
4.3.2.3 Q-Square Predictive Relevance (Q^2)	104
4.3.2.4 <i>Effect Size</i> (F^2)	105
4.3.3. Hasil Uji Hipotesis.....	106
4.3.3.1 Pengaruh <i>Kualitas Pelayanan</i> terhadap <i>Kepuasan Pasien</i>	107
4.3.3.2 Pengaruh <i>Kepercayaan Pada Merek</i> terhadap <i>Kepuasan Pasien</i>	107
4.3.3.3 Pengaruh <i>Komunikasi Pelayanan</i> terhadap <i>Kepuasan Pasien</i>	107
4.3.3.4 Pengaruh <i>Kualitas Pelayanan</i> terhadap <i>Loyalitas Pasien</i>	107
4.3.3.5 Pengaruh <i>Kepercayaan Merek</i> terhadap <i>Loyalitas Pasien</i>	108
4.3.3.6 Pengaruh <i>Komunikasi Pelayanan</i> terhadap <i>Loyalitas Pasien</i>	108
4.3.3.7 Pengaruh <i>Kepercayaan Pada Dokter</i> terhadap <i>Kepuasan Pasien</i>	108
4.3.3.8 Pengaruh <i>Kepercayaan Pada Dokter</i> terhadap <i>Loyalitas Pasien</i>	108
4.3.4 Uji Mediasi	109
4.3.4.1 Pengaruh <i>Kualitas Pelayanan</i> terhadap <i>Loyalitas Pasien</i> dengan mediasi Kepuasan Pasien	109
4.3.4.1 Pengaruh <i>Kepercayaan Pada Merek</i> terhadap <i>Loyalitas Pasien</i> dengan mediasi Kepuasan Pasien.....	109
4.3.4.1 Pengaruh <i>Komunikasi Pelayanan</i> terhadap <i>Loyalitas Pasien</i> dengan mediasi Kepuasan Pasien.....	110
4. 4 Analisis Importance Performance Map	110

4. 5 Pembahasan	115
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Hermina Arcamanik terhadap Kepuasan Pasien.....	115
4.5.2 Pengaruh Kepercayaan Merek Rumah Sakit Hermina Arcamanik terhadap Kepuasan Pasien	116
4.5.3 Pengaruh Komunikasi Pelayanan Rumah Sakit Hermina Arcamanik terhadap Kepuasan Pasien	116
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Hermina Arcamanik terhadap Loyalitas Pasien.....	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Implikasi	125
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Mendatang.....	125
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kepercayaan Merek dengan Kepuasan Pasien	27
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu Pengaruh Komunikasi Pasien dengan Kepuasan Pasien	31
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien	36
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kepercayaan Merek dengan Loyalitas Pasien	40
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu Pengaruh Komunikasi Pelayanan dengan Loyalitas Pasien	45
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dengan Loyalitas Pasien	49
Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kepercayaan Merek, Kepuasan Pasien, dengan Loyalitas Pasien	53
Tabel 2.9 Penelitian Terdahulu Pengaruh Komunikasi Pelayanan, Kepuasan Pasien, dengan Loyalitas Pasien	57
Tabel 2.10 Penelitian Terdahulu Pengaruh Kepercayaan Dokter dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien	62
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Kepercayaan Pada Merek	88
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Komunikasi Pelayanan	89
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kepercayaan pada Dokter	90
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Loyalitas Pasien	91
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kepuasan Pasien	93
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Konvergen melalui Faktor Loading Luar (seluruh indikator)	96
Tabel 4.9 Validitas Diskriminan	97
Tabel 4.10 Kriteria Fornell-Larcker	99
Tabel 4.11 Uji HTMT	99
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	100
Tabel 4.13 Hasil uji Variance Inflation Factor (VIF)	102
Tabel 4.14 Hasil uji Koefisien Determinasi	103
Tabel 4.15 Uji Q^2	104
Tabel 4.16 Hasil uji F^2	105
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Model Struktural	106
Tabel 4.18 Pengaruh Uji Mediasi	109
Tabel 4.19 Hasil IPMA untuk Konstruksi Penelitian	111
Tabel 4.20 Hasil IPMA Indikator Penelitian	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual SQ, KP	21
Gambar 2.2 Model Penelitian BI, SQ, CS, CT, dan CL.....	21
Gambar 2.3 Model Penelitian Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien.....	22
Gambar 2.4 Model Konseptual PS, HBI	25
Gambar 2.5 Model Penelitian Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, dan Loyalitas Pasien.....	25
Gambar 2.6 Model Konseptual KEP, KP	26
Gambar 2.7 Model Konseptual PC, PR, PI, PS, I, GPA, GPH.....	29
Gambar 2.8 Model Konseptual NTC, PS	30
Gambar 2.9 Model Konseptual PA, PPA, PTC, IC, PS	31
Gambar 2.10 Model Konseptual HSQ, PS, PT, PL.....	33
Gambar 2.11 Model Konseptual SQ, CS, CL	34
Gambar 2.12 Model Konseptual SQ, PS, PT, PL	35
Gambar 2.13 Model Konseptual HBI, PT, PL	38
Gambar 2.14 Model Konseptual BA, BAs, PQ, BS, BT, BL, BE	39
Gambar 2.15 Model Konseptual PS, PT, PL.....	39
Gambar 2.16 Model Konseptual Komunikasi, SQ, PL	43
Gambar 2.17 Model Konseptual EDC, DR, PL, PT.....	43
Gambar 2.18 Model Konseptual PPC, LP, LH	44
Gambar 2.19 Model Konseptual KLH, FS, dan LP	47
Gambar 2.20 Model Konseptual SQ, CS, CL	48
Gambar 2.21 Model Konseptual TQM, SQ, CL, CS	48
Gambar 2.22 Model Konseptual PS, PL	51
Gambar 2.23 Model Konseptual BI, PS, PL	52
Gambar 2.24 Model Konseptual PS, PT, PL.....	52
Gambar 2.25 Model Konseptual KOM, KP, KUA, PKH	55
Gambar 2.26 Model Konseptual SQ, NTPC, KP, LP	56
Gambar 2.27 Model Konseptual TQM, SQ, CL, CS	57
Gambar 2.28 Model Konseptual SQ, SE, KP, LP.....	60
Gambar 2.29 Model Konseptual PTB, PTTC, CB, CC, OC	60
Gambar 2.30 Model Konseptual PTB, PTTC, VH, RH	61
Gambar 2.31 Kerangka Konseptual Penelitian	65
Gambar 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	85
Gambar 4.2 Distribusi Usia Responden	85
Gambar 4.3 Distribusi Pekerjaan Responden.....	85
Gambar 4.5 Frekuensi Berobat Responden	86
Gambar 4.6 Diagram Jalur untuk Model Pengukuran dalam Analisis PLS-SEM	96
Gambar 4.7 Hasil IPMA Konstruksi Loyalitas Pasien.....	112
Gambar 4.8 IPMA Indikator Loyalitas Pasien	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	A-1
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data.....	B-1
Lampiran 3 Cek Turnitin	C-1

