

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis Dan Akademis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktif.....	12
1.5 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Revisit Intention.....	14
2.2 Patient Satisfaction.....	15
2.3 Service Quality.....	17
2.4 Word Of Mouth (WOM).....	18
2.5 Patient-Physician Trust.....	19
2.6 Penelitian Terdahulu.....	21
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.7.1 Pengaruh Service Quality Terhadap Revisit Intention.....	29
2.7.2 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Revisit Intention.....	30
2.7.3 Pengaruh Patient Physician Trust Terhadap Revisit Intention	30
2.7.4 Pengaruh Patient Satisfaction Terhadap Revisit Intention.....	31
2.7.5 Pengaruh Service Quality Terhadap Patient Satisfaction.....	31
2.7.6 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Patient Satisfaction.....	32
2.7.7 Pengaruh Patient-Physician Trust Terhadap Patient Satisfaction.....	32
2.7.8 Pengaruh Service Quality Terhadap Revisit Intention Dengan Patient Satisfaction Sebagai Variabel Intervening.....	33
2.7.9 Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Revisit Intention Dengan Patient Satisfaction Sebagai Variabel Intervening.....	33

2.7.10 Pengaruh Patient-Physician Trust Terhadap Revisit Intention Dengan Patient Satisfaction Sebagai Variabel Intervening.....	34
2.8 Model Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Objekt Penelitian.....	37
3.2 Unit Analisis.....	37
3.3 Tempat Penelitian.....	37
3.4 Definisi Konseptual Dan Operasional Variabel.....	38
3.5 Populasi Dan Sampel.....	42
3.5.1 Populasi.....	42
3.5.2 Sampel.....	42
3.6 Tipe Penelitian.....	42
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.8 Instrumen Penelitian.....	43
3.9 Metode Analisis Data.....	43
3.10 Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Analisis Deskriptif Responden.....	49
4.1.1 Jenis Kelamin.....	49
4.1.2 Usia.....	49
4.1.3 Tingkat Pendidikan.....	50
4.1.4 Tingkat Penghasilan.....	50
4.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	51
4.2.1 Analisis Deskriptif Service Quality.....	52
4.2.2 Analisis Deskriptif Word Of Mouth.....	55
4.2.3 Analisis Deskriptif Patient Physician Trust.....	56
4.2.4 Analisis Deskriptif Patient Satisfaction.....	58
4.2.5 Analisis Deskriptif Revisit Intention.....	59
4.3 Analisis Inferensial.....	61
4.3.1 Outer Loading.....	61
4.3.2 Nilai AVE.....	62
4.3.3 Validitas Diskriminan.....	63
4.3.4 Uji Reliabilitas.....	64
4.3.5 Uji R Square.....	64
4.3.6 Uji F Square.....	65
4.3.7 Uji Q Square.....	66
4.4 Uji Hipotesis.....	67
4.4.1 H1 Service quality berpengaruh terhadap revisit intention....	68
4.4.2 H2 Word of mouth berpengaruh terhadap revisit intention...	70
4.4.3 H3 Patient physician trust berpengaruh terhadap revisit intention.....	70

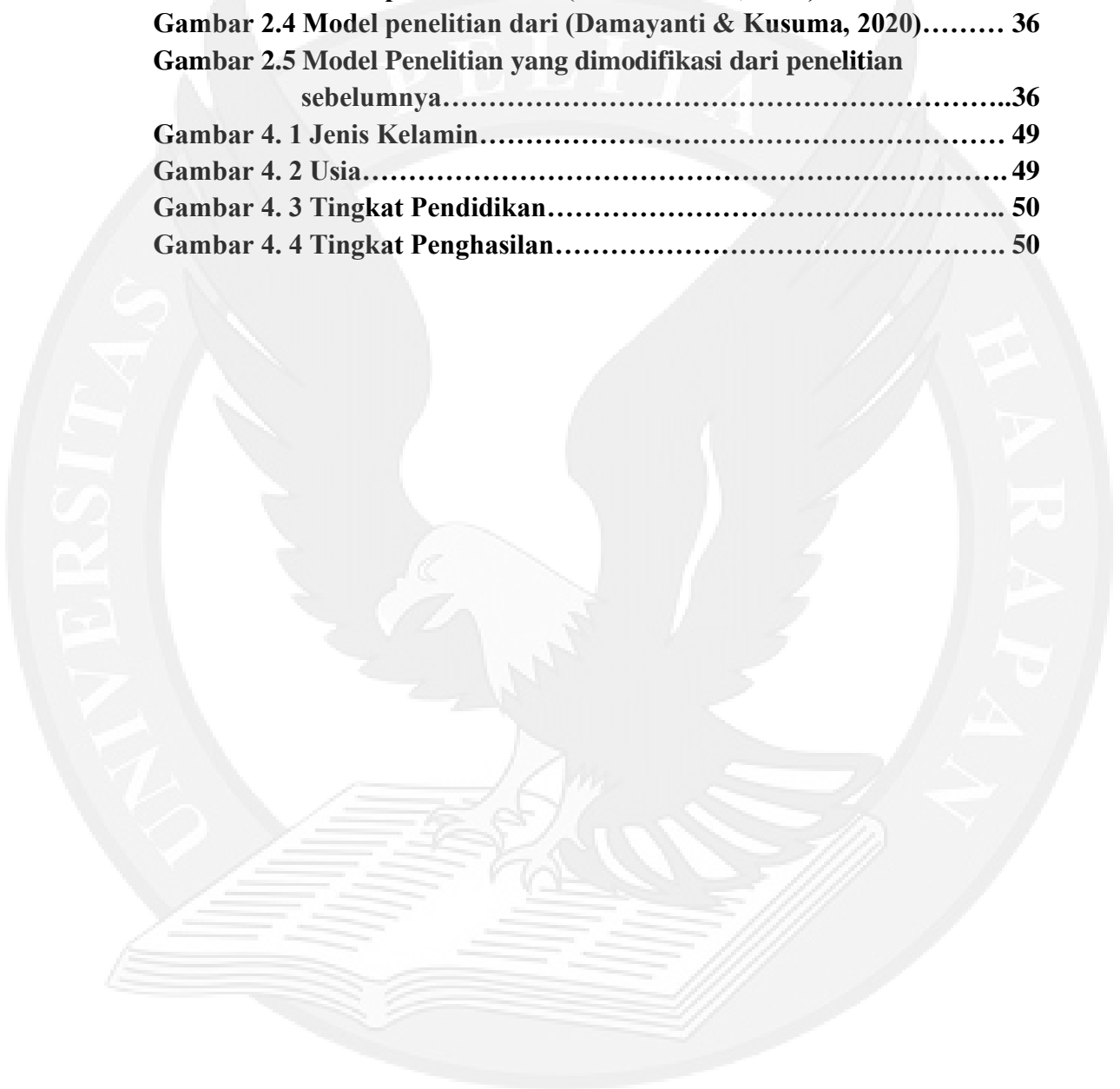
4.4.4 H4 Patient satisfaction berpengaruh terhadap revisit intention.....	71
4.4.5 H5 Service quality berpengaruh terhadap patient satisfaction	72
4.4.6 H6 Word of mouth berpengaruh terhadap patient satisfaction	72
4.4.7 H7 Patient physician trust berpengaruh terhadap patient satisfaction.....	73
4.4.8 H8 Service quality berpengaruh positif terhadap revisit intention melalui mediasi patient satisfaction.....	74
4.4.9 H9 Word of mouth berpengaruh positif terhadap revisit intention melalui mediasi patient satisfaction.....	74
4.4.10 H10 Patient physician trust berpengaruh positif terhadap revisit intention melalui mediasi patient satisfaction.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Implikasi Manajerial.....	77
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.4 Saran Penelitian.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
DAFTAR LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan RS Primaya Tahun 2022	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	40
Tabel 4. 1 Kategori Jawaban Responden	52
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Service Quality.....	53
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Word Of Mouth.....	56
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Patient Physician Trust.....	57
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Patient Satisfaction.....	58
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Revisit Intention.....	60
Tabel 4. 7 Loading Faktor WOM, Patient Physician Trust Patient Satisfaction dan Revisit Intention.....	61
Tabel 4. 8 Loading Faktor Service Quality.....	62
Tabel 4. 9 Nilai AVE.....	63
Tabel 4. 10 Validitas Diskriminan.....	63
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 12 Uji R Square.....	65
Tabel 4. 13 Nilai F Square.....	66
Tabel 4. 14 Nilai Q Square.....	67
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Rumah Sakit Di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Jumlah Rumah Sakit Swasta Dan Pemerintah.....	2
Gambar 2.1 Model penelitian dari (Kim et al., 2009).....	35
Gambar 2.2 Model penelitian dari (Laksana & Ekawati, 2020).....	35
Gambar 2.3 Model penelitian dari (Mannan et al., 2019).....	35
Gambar 2.4 Model penelitian dari (Damayanti & Kusuma, 2020).....	36
Gambar 2.5 Model Penelitian yang dimodifikasi dari penelitian sebelumnya.....	36
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4. 2 Usia.....	49
Gambar 4. 3 Tingkat Pendidikan.....	50
Gambar 4. 4 Tingkat Penghasilan.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Permohonan Penelitian	A-1
Lampiran Surat Perizinan Penelitian	A-2
Lampiran <i>Ethical Clearance</i>	A-3
Lampiran <i>Google Form</i>	A-4
Lampiran Kuesioner	A-5
Lampiran Data Hasil <i>Google Form</i>	A-6
Lampiran Hasil Uji Turnitin	A-7
Lampiran <i>Letter Of Acceptance</i>	A-8

