

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	24
1.3 Tujuan Penelitian	24
1.4 Manfaat Penelitian	25
1.4.1 Manfaat Teoretis	25
1.4.2 Manfaat Praktis	25
1.5 Sistematika Penelitian.....	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	28
2.1 Teori Perilaku Konsumen	28
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	28
2.1.2 Model Perilaku Konsumen.....	29
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	30
2.2 <i>Intent to Revisit</i>	35
2.3 <i>Patient Satisfaction</i>	40
2.4 <i>Physician Practice Service</i>	44
2.5 <i>Staff Medical Kindness</i>	48
2.6 <i>Service Value</i>	54
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	58
2.7.1 Pengaruh <i>Physician Practice Service</i> terhadap <i>Patient</i>	

<i>Satisfaction</i>	58
2.7.2 Pengaruh <i>Medical Staff Kindness</i> Terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	61
2.7.3 Pengaruh <i>Service Value</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	63
2.7.4 Pengaruh <i>Physician Practice Service</i> Terhadap <i>Intent to Revisit</i>	64
2.7.5 Pengaruh <i>Medical Staff Kindness</i> terhadap <i>Intent to Revisit</i>	66
2.7.6 Pengaruh <i>Service Value</i> terhadap <i>Intent to Revisit</i>	68
2.7.7 Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Intent to Revisit</i>	69
2.8 Kerangka Penelitian	70
BAB III METODE PENELITIAN	72
3.1 Objek Penelitian	72
3.2 Unit Analisis	73
3.3 Jenis Penelitian	73
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	74
3.4.1 Skala Pengukuran Variabel	75
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	75
3.5 Populasi dan Sampel	79
3.6 Metode Pengumpulan Data	82
3.7 Metode Analisis Data Multivariat	82
3.7.1 Analisis Model pada PLS-SEM	84
3.7.2 <i>Advance Analytic</i> dengan PLS-SEM	86
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	88
4.1 Profil Demografi Responden	88
4.2 Profil Perilaku Responden	90
4.3 Analisis Deskriptif	92
4.3.1 Variabel <i>Physician Practice Service</i>	93
4.3.2 Variabel <i>Medical Staff Kindness</i>	95
4.3.3 Variabel <i>Service Value</i>	97
4.3.4 Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	99
4.3.5 Variabel <i>Intent To Revisit</i>	101
4.4 Analisis Inferensial	102
4.4.1 Outer Model	102
4.4.2 Hasil <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	110

4.4.3 Pembahasan.....	138
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	141
5.1 Implikasi Manajerial.....	143
5.2 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	145
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN.....	1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkiraan Pendapatan Produk Perawatan Diri dan Kecantikan di Indonesia (2014-2027)	16
Gambar 1.2 Data Kunjungan Pasien Klinik Casalovina Tahun 2023	18
Gambar 2.1 CanMEDS Framework.....	45
Gambar 2.2 Jalur dari Keterlibatan Empati hingga Hasil Pasien.....	51
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Patient Perceived Value (PPV).....	57
Gambar 2.4 Model Hipotesis Penelitian	71
Gambar 3.1 Perhitungan Jumlah Sampel Minimum dengan Power Analysis	81
Gambar 4.1 Kategori Layanan	91
Gambar 4.2 Kategori Kunjungan Terakhir	92
Gambar 4.3 Hasil Outer Model.....	103
Gambar 4.4 Hasil Inner Model	112
Gambar 4.5 Model Hasil (<i>Empirical Model</i>).....	140

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	76
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden	88
Tabel 4.2 Kategori Jawaban Responden	93
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Physician Practice Service	93
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel <i>Medical Staff Kindness</i>	95
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Service Value	97
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Patient Satisfaction.....	100
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel intent to revisit	101
Tabel 4.8 Nilai Outer Loading	104
Tabel 4.9 Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability	106
Tabel 4.10 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	108
Tabel 4.11 Nilai Heterotrait/Monotrait Ratio.....	109
Tabel 4.12 Nilai Inner VIF Value	114
Tabel 4.13 Nilai R-Square	115
Tabel 4.14 Nilai f-Squared.....	116
Tabel 4.15 Nilai Q-Squared Predict.....	119
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	120
Tabel 4.17 Nilai <i>Specific Indirect Effect</i>	131
Tabel 4.18 Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Konstruk.....	133
Tabel 4.19 Nilai <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Indikator	136

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner Penelitian	A-1
Lampiran B. <i>Outer Model</i>	B-1
Lampiran C. <i>Inner Model</i>	C-1
Lampiran D. <i>PLS Algorithm Setting</i>	D-1
Lampiran E. <i>Outer Loading</i>	E-1
Lampiran F. <i>Construct dan Discriminant Validity</i>	F-1
Lampiran G. <i>Bootstrapping Setting</i>	G-1
Lampiran H. <i>Path Coefficient</i>	H-1
Lampiran I. Hasil Turnitin	I-1

