

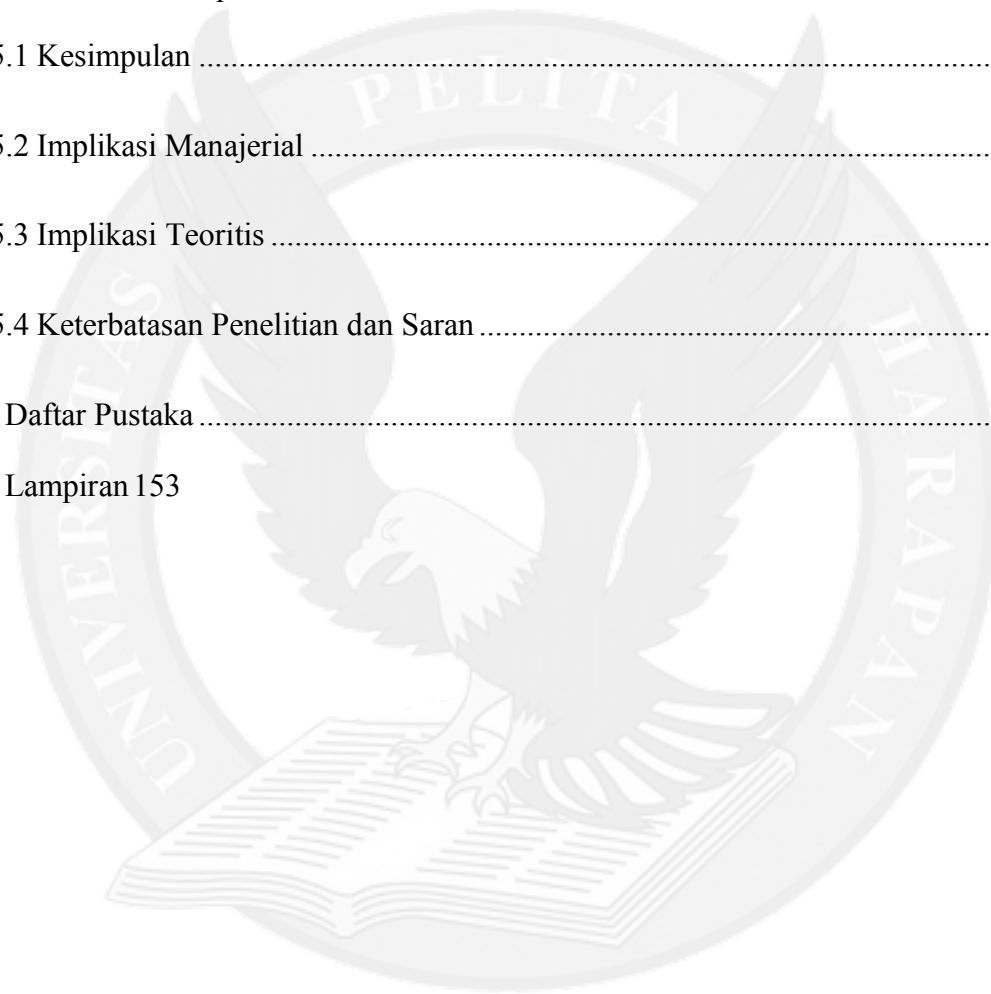
## DAFTAR ISI

TESIS	i
Abstrak	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penelitian	12
BAB II Tinjauan Pustaka	14
2.1 Dasar Teori	14
2.1.1 Teori Model <i>SERVQUAL</i>	15
2.1.2 Teori Sikap	18
2.2 Pengembangan Hipotesis	20
2.2.1 Hubungan antara <i>Assurance</i> dengan <i>Satisfaction</i>	20
2.2.2 Hubungan antara <i>Empathy</i> dengan <i>Satisfaction</i>	22
2.2.3 Hubungan antara <i>Insurance System</i> dengan <i>Satisfaction</i>	24
2.2.4 Hubungan antara <i>Reliability</i> dengan <i>Satisfaction</i>	25

2.2.5	Hubungan antara <i>Responsiveness</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....	27
2.2.6	Hubungan antara <i>Sincerity</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....	29
2.2.7	Hubungan antara <i>Satisfaction</i> dengan <i>Loyalty</i> .....	30
2.2.8	Hubungan antara <i>Satisfaction</i> dengan <i>Trust</i> .....	31
2.2.9	Hubungan antara <i>Tangible</i> dengan <i>Satisfaction</i> .....	32
2.2.10	Hubungan antara <i>Trust</i> dengan <i>Loyalty</i> .....	34
2.3	Kerangka Konseptual .....	36
BAB III Metode penelitian .....		37
3.1	Objek Penelitian .....	37
3.2	Unit Analisis .....	38
3.3	Jenis Penelitian .....	39
3.4	Pengukuran Variabel .....	40
3.4.1	Skala Pengukuran Variabel .....	41
3.4.2	Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel .....	41
3.5	Populasi dan Sampel Responden .....	46
3.5.1	Besar Sampel .....	46
3.5.2	Metode Pengambilan Sampel .....	47
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	48
3.7	Metode Analisis Data .....	49
3.7.1	Analisis PLS-SEM .....	50
BAB IV Hasil dan Pembahasan .....		54
4.1	Profil Demografi dan Karakteristik Responden .....	54
4.2	Analisis Deskripsi Variabel .....	60
4.2.1	Analisis Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> .....	61

4.2.2	Analisis Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> .....	63
4.2.3	Analisis Deskripsi Variabel <i>Tangible</i> .....	65
4.2.4	Analisis Deskripsi Variabel <i>Empathy</i> .....	66
4.2.5	Analisis Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> .....	67
4.2.6	Analisis Deskripsi Variabel <i>Insurance System</i> .....	69
4.2.7	Analisis Deskripsi Variabel <i>Sincerity</i> .....	70
4.2.8	Analisis Deskripsi Variabel <i>Satisfaction</i> .....	72
4.2.9	Analisis Deskripsi Variabel <i>Loyalty</i> .....	73
4.2.10	Analisis Deskripsi Variabel <i>Trust</i> .....	75
4.3	Analisis Interferensial .....	76
4.3.1	Analisis <i>Outer Model (Measurement Model)</i> .....	77
4.3.2	Analisis <i>Inner Model (Structural Model)</i> .....	85
4.3.3	Advanced Analytic PLS-SEM .....	113
4.4	Diskusi .....	122
4.4.1	Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap <i>Satisfaction</i> di Rumah Sakit Swasta XYZ	122
4.4.2	Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap <i>Satisfaction</i> di Rumah Sakit Swasta XYZ	123
4.4.3	Pengaruh <i>Insurance System</i> terhadap <i>Satisfaction</i> di Rumah Sakit Swasta XYZ .....	125
4.4.4	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Satisfaction</i> di Rumah Sakit Swasta XYZ	126
4.4.5	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Satisfaction</i> di Rumah Sakit Swasta XYZ	128
4.4.6	Pengaruh <i>Sincerity</i> terhadap <i>Satisfaction</i> di Rumah Sakit Swasta XYZ	129
4.4.7	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i> di Rumah Sakit Swasta XYZ	130

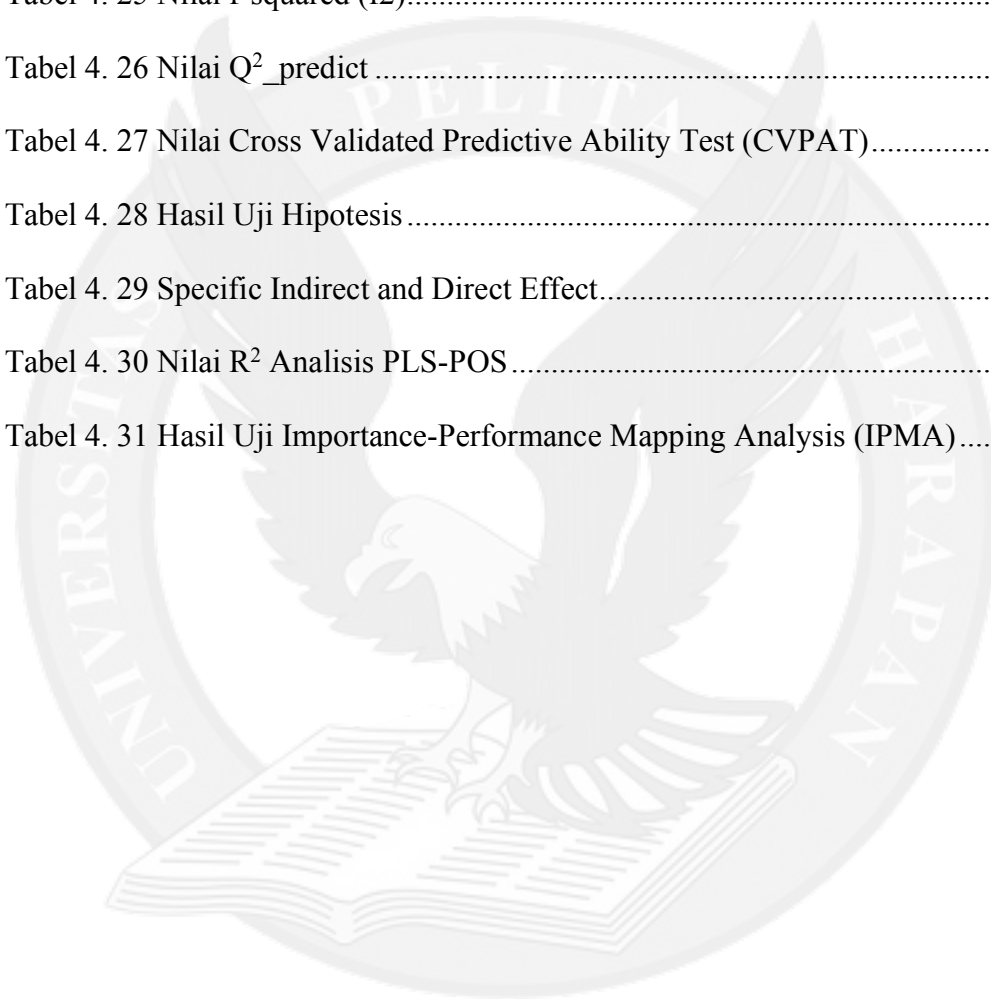
4.4.8	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i> di Rumah Sakit Swasta XYZ	131
4.4.9	Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap <i>Satisfaction</i> di Rumah Sakit Swasta XYZ	132
4.4.10	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Loyalty</i> di Rumah Sakit Swasta XYZ.....	134
BAB V	Kesimpulan dan Saran .....	135
5.1	Kesimpulan .....	135
5.2	Implikasi Manajerial .....	138
5.3	Implikasi Teoritis .....	140
5.4	Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	141
	Daftar Pustaka .....	143
	Lampiran 153	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	42
Tabel 4. 1 Profil Demografi Responden .....	54
Tabel 4. 2 Profil Karakteristik Responden .....	58
Tabel 4. 3 Kategori Jawaban Responden .....	61
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Assurance .....	61
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Reliability.....	63
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Tangible .....	65
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Empathy .....	66
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Responsiveness .....	67
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Insurance System .....	69
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Sincerity .....	70
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Satisfaction.....	72
Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel Loyalty .....	73
Tabel 4. 13 Deskripsi Variabel Trust .....	75
Tabel 4. 14 Nilai Outer Loading I.....	79
Tabel 4. 15 Nilai Construct Reliability I.....	81
Tabel 4. 16 Nilai Construct Validity I.....	83
Tabel 4. 17 Nilai Discriminant Validity I .....	84
Tabel 4. 18 Nilai Variance Inflation Factor (VIF) I.....	87
Tabel 4. 19 Nilai Outer Loading II.....	88
Tabel 4. 20 Nilai Construct Reliability II .....	89

Tabel 4. 21 Nilai Construct Validity II .....	90
Tabel 4. 22 Nilai Discriminant Validity II .....	91
Tabel 4. 23 Nilai Variance Inflation Factor (VIF) II .....	95
Tabel 4. 24 Nilai R-squared .....	96
Tabel 4. 25 Nilai f-squared (f <sup>2</sup> ).....	98
Tabel 4. 26 Nilai Q <sup>2</sup> _predict .....	101
Tabel 4. 27 Nilai Cross Validated Predictive Ability Test (CVPAT).....	103
Tabel 4. 28 Hasil Uji Hipotesis .....	105
Tabel 4. 29 Specific Indirect and Direct Effect.....	110
Tabel 4. 30 Nilai R <sup>2</sup> Analisis PLS-POS.....	114
Tabel 4. 31 Hasil Uji Importance-Performance Mapping Analysis (IPMA).....	117



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1 Perhitungan Jumlah Sampel Minimal dengan G*Power® 3.1 .....	46
Gambar 4. 1 Data Jenis Kelamin Responden.....	55
Gambar 4. 2 Data Usia Responden .....	56
Gambar 4. 3 Data Pendidikan Responden.....	56
Gambar 4. 4 Data Pekerjaan Responden.....	57
Gambar 4. 5 Data Status Pernikahan Responden.....	58
Gambar 4. 6 Data Kunjungan dalam 1 Tahun Terakhir Responden.....	59
Gambar 4. 7 Data Lama menjadi pasien di Rumah Sakit Responden .....	59
Gambar 4. 8 Outer Model I.....	78
Gambar 4. 9 Outer Model II.....	93
Gambar 4. 10 Inner Model .....	94
Gambar 4. 11 PLS POS Segmen 1 .....	115
Gambar 4. 12 PLS POS Segmen 2.....	116
Gambar 4. 13 IPMA Construct .....	119
Gambar 4. 14 IPMA Indicator .....	120