

DAFTAR ISI

TESIS.....	i
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 TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1. Tujuan Umum.....	11
1.3.2. Tujuan Khusus.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. <i>Revisit Intention</i>	13
2.2. <i>Perceived Value</i>	13
2.3. <i>Patient Satisfaction</i>	14
2.4. <i>Healthcare Service Quality</i>	17
2.5. Pengaruh <i>Healthcare Service Quality</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	19
2.6. Pengaruh <i>Healthcare Service Quality</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	19
2.7. Pengaruh <i>Patient Satisfaction</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	21
2.8. Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Patient Satisfaction</i>	21
2.9. Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	22
2.10. <i>Patient Satisfaction</i> memediasi pengaruh antara <i>Healthcare Service Quality</i> , <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Revisit Intention</i>	23
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Desain Penelitian	26
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26

3.2.1.	Lokasi Penelitian	26
3.2.2.	Waktu Penelitian.....	26
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.3.1.	Populasi dan Sampel.....	26
3.3.2.	Teknik Pengambilan Sampel	27
3.3.3.	Jumlah Sampel.....	28
3.4.	Metode Pengumpulan Data	29
3.4.1.	Jenis data.....	29
3.4.2.	Teknik pengumpulan Data.....	29
3.5.	Teknik Penskalaan.....	29
3.6.	Definisi Operasional DKDO	30
3.7.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.8.	Langkah-langkah Analisis PLS	42
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1.	Profil Demografi Responden.....	44
4.2.	Analisis Deskriptif.....	45
4.2.1.	Analisis Deskriptif Variabel Independen <i>Healthcare Service Quality</i>	45
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel Independen <i>Perceived Value</i>	47
4.2.3.	Analisis Deskriptif Variabel Dependen <i>Patient Satisfaction</i>	48
4.2.4.	Analisis Deskriptif Variabel Dependen <i>Revisit Intention</i>	49
4.3.	Analisis Interferensial.....	50
4.3.1.	Model Pengukuran <i>Outer model</i>	51
4.3.2.	<i>Inner Model</i>	57
4.4.	Pengujian Hipotesis	64
4.4.1.	Analisis Importance Performance (IPMA) Construct	66
4.5.	Diskusi	68
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1.	Kesimpulan Penelitian.....	75
5.2.	Implikasi Manajerial.....	77
5.4.	Keterbatasan dan Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	81
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rumah Sakit Terbaik di Indonesia	8
Tabel 1.2 Rumah Sakit Spesialis Terbaik di Indonesia	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 4.1 Tabel Profil Responden Penelitian	44
Tabel 4.2 Pengelompokan Kategori Jawaban Responden	45
Tabel 4.3 Hasil Deskriptif Variabel Independen <i>Healthcare Service Quality</i>	45
Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Variabel Independen <i>Perceived Value</i>	47
Tabel 4.5 Hasil Deskriptif Variabel Dependen <i>Patient Satisfaction</i>	48
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Variabel Dependen <i>Revisit Intention</i>	49
Tabel 4.7 Hasil Indikator Reliabilitas	52
Tabel 4.8 Hasil Indikator Construct Reliability	54
Tabel 4.9 Hasil Indikator <i>Construct Validity</i>	55
Tabel 4.10 Hasil Indikator <i>Discriminant Validity</i>	56
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Multikolinearitas	59
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinan	60
Tabel 4.13 Hasil <i>Effect Size</i> Terhadap Penelitian	61
Tabel 4.14 Hasil Evaluasi Q2 <i>Predict</i> Terhadap Penelitian	62
Tabel 4.15 Hasil Perbandingan <i>Linear Model</i> dan <i>Indicator Average</i> Dengan <i>Cross- Validated Predictive Ability Test (CVPAT)</i>	63
Tabel 4.16 Hasil Analisis Pengaruh Model Penelitian Terhadap Hipotesis	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual	25
Gambar 3.1 Macam-macam Teknik <i>Sampling</i>	27
Gambar 3.2 Perhitungan Jumlah Sampel Penelitian Menggunakan <i>G*Power 3.1.9.7.</i>	28
Gambar 4.1 Data Hasil Pengukuran <i>Outer Model</i> Dengan SmartPLS 4.0	51
Gambar 4.2 Data Hasil Pengukuran <i>Inner Model-Bootstrapping</i>	58
Gambar 4.3 Data Hasil Pengukuran <i>Slope Analysis</i>	65
Gambar 4.4 Data Hasil Pengukuran <i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	66
Gambar 4.5 Hasil <i>Outer Model</i>	69

