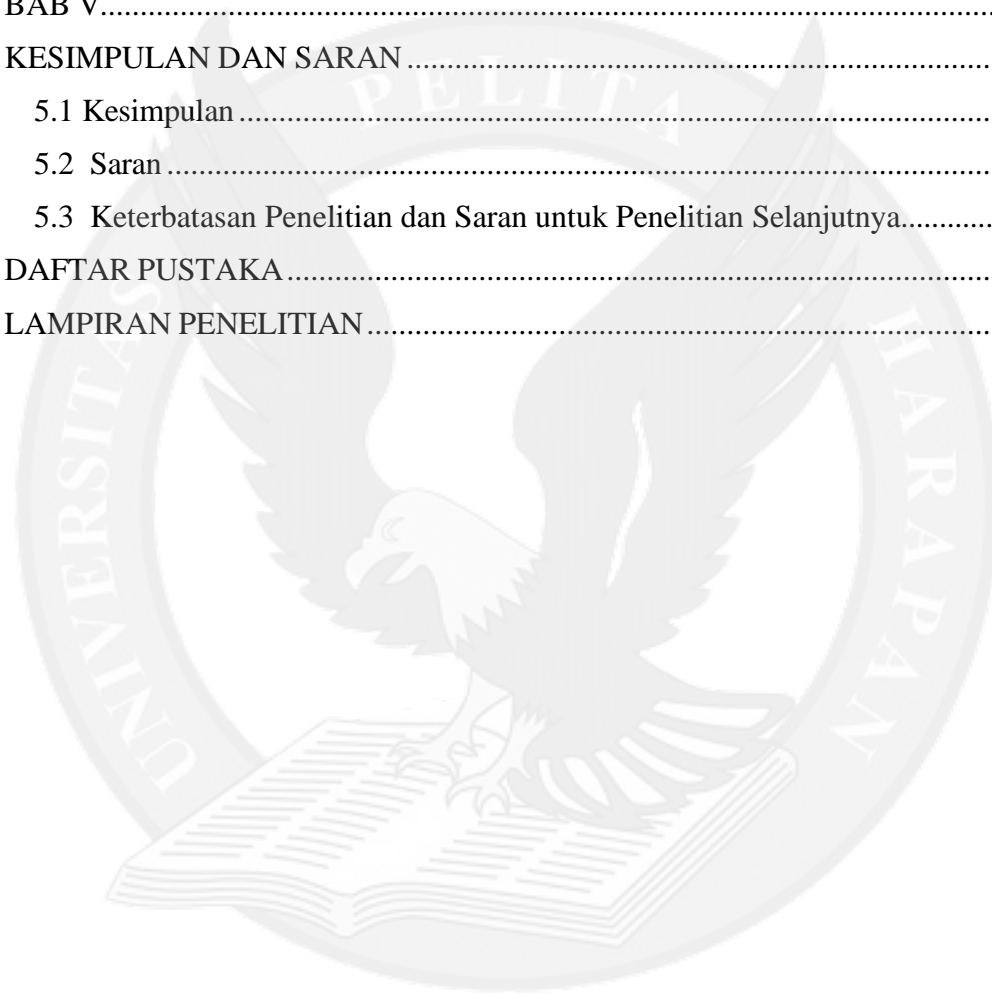


DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Dasar Teori	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Kepercayaan Pasien.....	14
2.1.3 Kepuasan Pasien.....	16
2.1.4 Loyalitas Pasien.....	21
2.1.5 <i>Brand image</i>	23

2.2 Pengembangan Hipotesis	28
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas pasien.....	28
2.2.2 Pengaruh Kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien	29
2.2.3 Pengaruh Kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien	30
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Brand image</i>	32
2.2.5 Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap <i>brand image</i>	33
2.2.6 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap <i>brand image</i>	33
2.2.7 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh <i>brand image</i>	34
2.2.8 Pengaruh kepercayaan pasien terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh <i>brand image</i>	36
2.2.9 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap <i>Brand image</i>	36
2.3 Kerangka Konseptual.....	37
BAB III.....	38
METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Objek Penelitian.....	38
3.2 Unit Analisis	38
3.3 Jenis Penelitian	39
3.4 Pengukuran Variabel Penelitian	39
3.4.1 Skala Pengukuran.....	39
3.4.2 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	40
3.5 Populasi dan Sampel.....	47
3.5.1 Populasi	47
3.5.2 Sampel.....	47
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.7 Metode Analisis Data.....	50
3.7.1 Uji Validitas.....	51
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	54
3.7.3 Outer Model.....	55
BAB IV.....	56

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Analisis Responden.....	58
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	59
4.1.3 Analisis SEM/PLS.....	67
4.1.4 Analisis Inportens/Performance Mapping(IPMA).....	81
4.2. Pembahasan.....	86
BAB V.....	95
KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	96
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN PENELITIAN	103



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	59
Tabel 4. 2 Kategori Jawaban Responden.....	60
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Pasien	63
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelayanan	64
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pasien	65
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	67
Tabel 4. 8 Hasil Analisis <i>Outer Loadings</i>	68
Tabel 4. 9 Hasil Analisis <i>Cross Loadings</i>	70
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Fornel-Lacker	71
Tabel 4. 11 Hasil Analisis <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>	72
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Konstruk Validitas dan Reliabilitas	73
Tabel 4. 13 Hasil Analisis VIF.....	73
Tabel 4. 14 Hasil Analisis <i>R Square</i>	75
Tabel 4. 15 Hasil Analisis <i>F Square</i>	76
Tabel 4. 16 Hasil Analisis <i>Q Square</i>	76
Tabel 4. 17 Hasil Analisis <i>Model Fit</i>	77
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis.....	78
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Tidak Langsung	80
Tabel 4. 20 Ringkasan Hasil.....	81

Tabel 4. 21 Hasil IPMA Konstruk82

Tabel 4. 22 Hasil IPMA Indikator83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sumber : Peneliti (2024).....	37
Gambar 4. 1 Outer Model	68
Gambar 4. 2 Inner Model	74
Gambar 4. 3 IPMA Konstruk.....	85
Gambar 4. 4 IPMA Indikator.....	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	104
Lampiran 2 Pengolahan Data Menggunakan Smart PLS.....	108

