

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR..	v
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR ..	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 <i>Patient loyalty</i>	12
2.1.1 Definisi <i>Patient loyalty</i>	12
2.1.2 Indikator <i>Patient Loyalty</i>	15
2.2 <i>Patient satisfaction</i>	13
2.2.1 Definisi <i>Patient satisfaction</i>	13
2.2.2 Indikator <i>Patient satisfaction</i>	15
2.3 <i>Medical Staf Kindess & Consideration</i>	15
2.4 <i>Physical environment</i>	17
2.4.1 Definisi <i>Physical environment</i>	17
2.5 <i>Service Quality</i>	19
2.5.1 Definisi <i>Service Quality</i>	19

2.6	Penelitian Terdahulu	21
2.7	Pengembangan Hipotesis	22
2.7.1	Hubungan Antara <i>service quality</i> terhadap <i>patient satisfaction</i> ..	22
2.7.2	Hubungan Antara <i>Medical Staf Kindness & consideration</i> terhadap <i>patient satisfaction</i>	24
2.7.3	Hubungan Antara <i>physical environment</i> terhadap <i>patient satisfaction</i>	25
2.7.4	Hubungan Antara <i>patient satisfaction</i> terhadap <i>patient loyalty</i> ..	26
2.7.5	Hubungan Antara <i>service quality</i> terhadap <i>patient loyalty</i>	27
2.7.6	Hubungan Antara <i>physical environment</i> terhadap <i>patient loyalty</i>	28
2.7.7	Hubungan antara <i>service quality</i> dan <i>patient loyalty</i> dengan <i>patient satisfaction</i> sebagai variabel mediasi	29
2.7.8	Hubungan antara <i>physical environment</i> dan <i>patient loyalty</i> dengan <i>patient satisfaction</i> sebagai variabel mediasi	31
2.8	Model Penelitian & Hipotesis	32
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1	Objek Penelitian	35
3.2	Unit Analisis	35
3.3	Operasional Variabel Penelitian	36
3.4	Populasi dan Sampel	40
3.4.1	Penentuan Jumlah Sampel	40
3.4.2	Metode Pengambilan Sampel	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data	41
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian	42
3.6.1	Uji Validitas	42
3.6.2	Uji Reliabilitas	43
3.7	Metode Analisa data	43
3.7.1	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	43
3.7.2	Evaluasi Model	43
3.8	Pengujian Instrumen Penelitian	45
3.8.1	Uji Validitas	45
3.8.2	Uji Reliabilitas	48
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Profil Responden	50

4.2 Statistik Deskriptif	51
4.2.1 Statistik Deskriptif <i>Patient Loyalty</i>	52
4.2.2 Statistik Deskriptif <i>Patient Satisfaction</i>	53
4.2.3 Statistik Deskriptif <i>Service Quality</i>	55
4.2.4 Statistik Deskriptif <i>Physical Environment</i>	56
4.2.5 Statistik Deskriptif <i>Medical Staff Kindness & Consideration</i>	58
4.3 Statistik Inferensial	60
4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	65
4.4 Pembahasan	73
4.4.1 Hubungan Antara <i>service quality</i> terhadap <i>patient satisfaction</i> .	73
4.4.2 Hubungan Antara <i>Medical Staf Kindness & consideration</i> terhadap <i>patient satisfaction</i>	74
4.4.3 Hubungan Antara <i>physical environment</i> terhadap <i>patient</i> <i>satisfaction</i>	76
4.4.4 Hubungan Antara <i>patient satisfaction</i> terhadap <i>patient loyalty</i> ..	77
4.4.5 Hubungan Antara <i>service quality</i> terhadap <i>patient loyalty</i>	78
4.4.6 Hubungan Antara <i>physical environment</i> terhadap <i>patient loyalty</i> 80	
4.4.7 Hubungan antara <i>service quality</i> dan <i>patient loyalty</i> dengan <i>patient satisfaction</i> sebagai variabel mediasi	81
4.4.8 Hubungan antara <i>physical environment</i> dan <i>patient loyalty</i> dengan <i>patient satisfaction</i> sebagai variabel mediasi	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan Penelitian	84
5.2 Implikasi Teoritis	86
5.3 Implikasi Manajerial	86
5.4 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	37
Tabel 3.2 Validity Test.....	46
Tabel 3.3 Discriminant Validity	48
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.1 Profil Responden.....	51
Tabel 4.2 Skala Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.3 Deskriptif Variabel <i>Patient Loyalty</i>	52
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel <i>Patient Satisfaction</i>	53
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	55
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>Physical Environment</i>	57
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>Medical Staff Kindness & Consideration</i>	58
Tabel 4.8 <i>Validity Test</i>	62
Tabel 4.9 Discriminant Validity Actual.....	64
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Aktual.....	64
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.12 <i>Coefficient of Determination</i>	67
Tabel 4.13 Hasil uji Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Trend Data Kunjungan Pasien.....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	33
Gambar 4.1 <i>Measurement Model</i>	61
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i>	68



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A. KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B. <i>OUTER LOADING</i> Uji PENDAHULUAN.....	B-1
LAMPIRAN C. <i>OUTER LOADING</i> Uji AKTUAL.....	C-1
LAMPIRAN D. <i>INNER LOADING</i> Uji AKTUAL.....	D-1
LAMPIRAN E. LEMBAR <i>MONITORING</i> BIMBINGAN	E-1
LAMPIRAN F. HASIL Uji KESAMAAN TURNITIN.....	F-1
LAMPIRAN G. SURAT IZIN PENELITIAN.....	G-1

