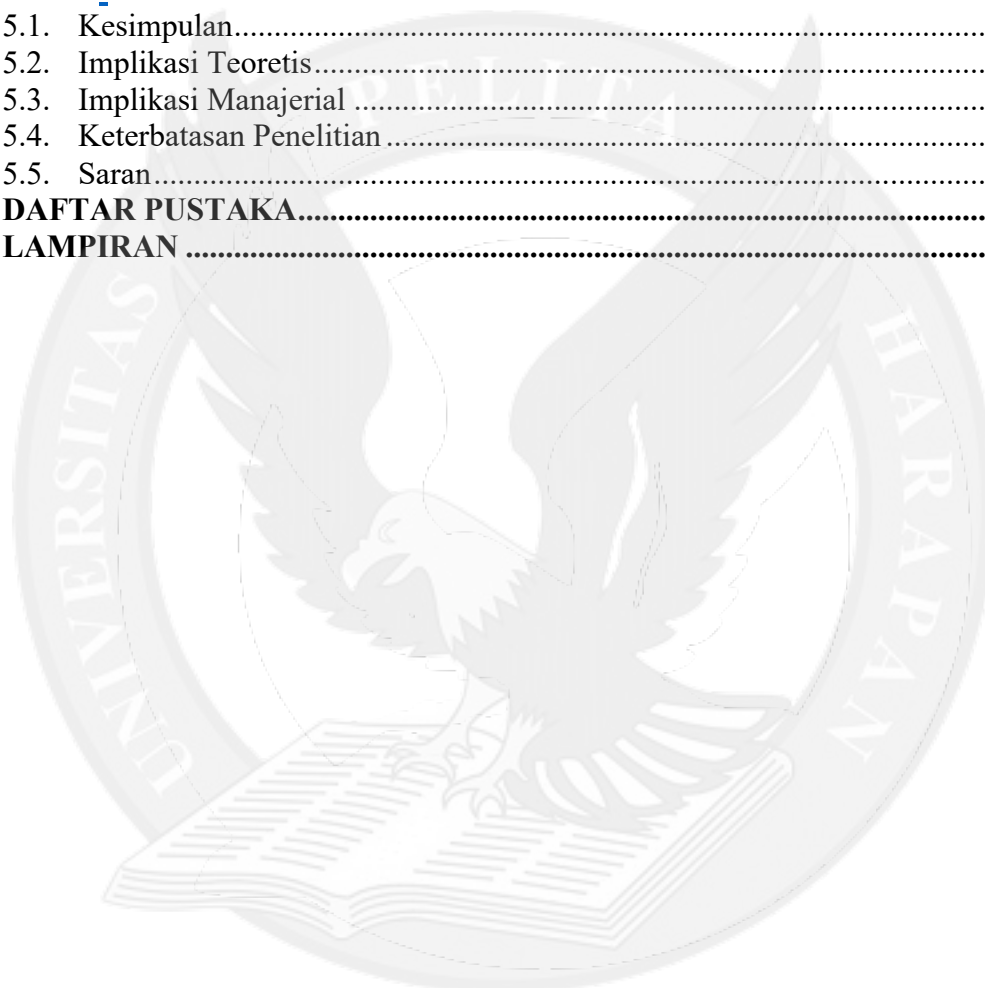


DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan Umum	9
1.3.2. Tujuan Khusus.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Bagi The Emdee Skin Clinic Palembang.....	9
1.4.2. Manfaat Bagi Pengembangan Pengetahuan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. <i>Perceived Quality</i>	11
2.1.1. Definisi <i>Perceived Quality</i>	11
2.1.2. Dimensi <i>Perceived Quality</i>	12
2.1.3. Indikator <i>Perceived Quality</i>	15
2.2. <i>Physical Evidence</i>	16
2.2.1. Definisi <i>Physical Evidence</i>	16
2.2.2. Indikator <i>Physical Evidence</i>	18
2.3. <i>Brand Image</i>	20
2.3.1. Definisi <i>Brand Image</i>	20
2.3.2. Indikator <i>Brand Image</i>	22
2.4. <i>Patient Loyalty</i>	22
2.4.1. Definisi <i>Patient Loyalty</i>	22
2.4.2. Indikator <i>Patient Loyalty</i>	24
2.5. Penelitian Terdahulu	25
2.6. Hubungan Antar Variabel	31
2.6.1. Hubungan <i>Perceived Quality</i> dan <i>Brand Image</i>	31
2.6.2. Hubungan <i>Physical Evidence</i> dan <i>Brand Image</i>	34
2.6.3. Hubungan <i>Perceived Quality</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	38
2.6.4. Hubungan <i>Physical Evidence</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	41
2.6.5. Hubungan <i>Brand Image</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	43
2.6.6. Hubungan <i>Brand Image</i> , <i>Perceived Quality</i> , dan <i>Patient Loyalty</i>	46
2.6.7. Hubungan <i>Brand Image</i> , <i>Physical Evidence</i> , dan <i>Patient Loyalty</i>	49
2.7. Model Penelitian Terdahulu	50
2.8. Model Penelitian Sekarang.....	57
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
3.1. Objek Penelitian	59
3.2. Unit Analisis.....	59

3.3.	Tipe Penelitian.....	60
3.4.	Variabel Operasional Penelitian.....	60
3.4.1.	Pengukuran Variabel.....	60
3.4.2.	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	61
3.5.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	63
3.5.1.	Penentuan Jumlah Sampel.....	64
3.5.2.	Metode Pengambilan Sampel.....	64
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.6.1.	Data Primer.....	65
3.6.2.	Data Sekunder.....	65
3.7.	Metode Analisis Data.....	66
3.7.1.	Analisis Model PLS-SEM.....	66
3.8.	Uji Pendahuluan.....	69
3.9.	Uji Validitas.....	72
3.10.	Uji Reliabilitas.....	73
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1.	Profil Responden.....	75
4.1.1.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
4.1.2.	Data Responden Berdasarkan Usia.....	76
4.1.3.	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	76
4.1.4.	Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	76
4.2.	Analisis Deskriptif.....	77
4.2.1.	Analisis Deskriptif <i>Perceived Quality</i>	78
4.2.2.	Analisis Deskriptif <i>Physical Evidence</i>	79
4.2.3.	Analisis Deskriptif <i>Patient Loyalty</i>	81
4.2.4.	Analisis Deskriptif <i>Brand Image</i>	82
4.3.	Analisis PLS-SEM.....	84
4.4.	<i>Measurement Model (Outer Model)</i>	84
4.4.1.	Reliabilitas Indikator.....	85
4.4.2.	Reliabilitas Konstruk.....	86
4.4.3.	Validitas Konvergensi.....	87
4.4.4.	Validitas Diskriminan.....	88
4.5.	<i>Structural Model (Inner Model)</i>	89
4.5.1.	Multikolinearitas.....	89
4.5.2.	Koefisien Determinan (<i>R-squared</i>).....	89
4.5.3.	<i>Effect Size (F-squared)</i>	90
4.6.	Uji <i>Q-squared</i>	91
4.7.	Uji Hipotesis.....	92
4.8.	Analisis IPMA.....	93
4.9.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
4.9.1.	Hubungan <i>Perceived Quality</i> dan <i>Brand Image</i> pada Pasien The Emdee Skin Clinic Palembang.....	99
4.9.2.	Hubungan <i>Physical Evidence</i> dan <i>Brand Image</i> pada Pasien The Emdee Skin Clinic Palembang.....	100
4.9.3.	Hubungan <i>Perceived Quality</i> dan <i>Patient Loyalty</i> pada Pasien The Emdee Skin Clinic Palembang.....	102

4.9.4. Hubungan <i>Physical Evidence</i> dan <i>Patient Loyalty</i> pada Pasien The Emdee Skin Clinic Palembang	103
4.9.5. Hubungan <i>Brand Image</i> dan <i>Patient Loyalty</i> pada Pasien The Emdee Skin Clinic Palembang.....	104
4.9.6. <i>Brand Image</i> Sebagai Mediator <i>Perceived Quality</i> dan <i>Patient Loyalty</i> pada Pasien The Emdee Skin Clinic Palembang	106
4.9.7. <i>Brand Image</i> Sebagai Mediator <i>Physical Evidence</i> dan <i>Patient Loyalty</i> pada Pasien The Emdee Skin Clinic Palembang	107
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
5.1. Kesimpulan.....	109
5.2. Implikasi Teoretis.....	109
5.3. Implikasi Manajerial	114
5.4. Keterbatasan Penelitian	115
5.5. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN	122

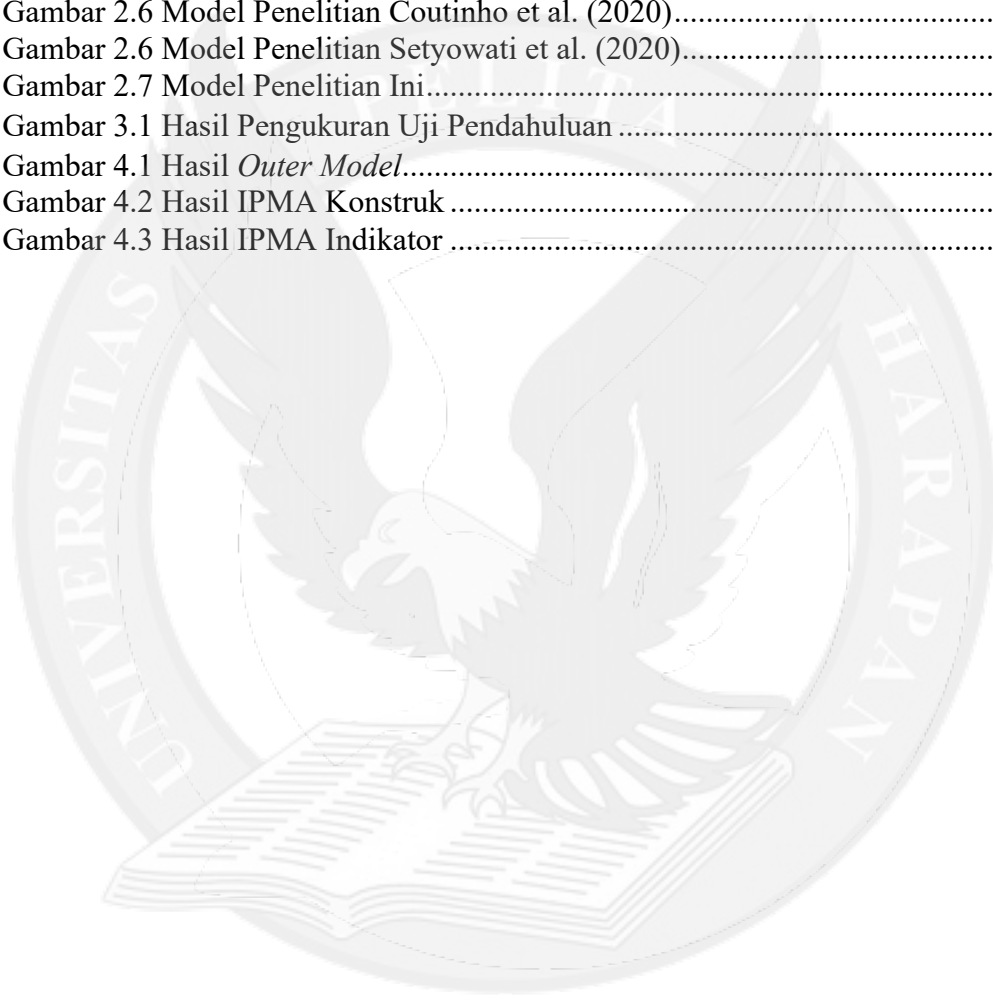


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Dimensi <i>Physical Evidence</i>	20
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 2.3. <i>Perceived Quality</i> dan <i>Brand Image</i>	32
Tabel 2.4. <i>Physical Evidence</i> dan <i>Brand Image</i>	35
Tabel 2.5. <i>Perceived Quality</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	39
Tabel 2.6. <i>Physical Evidence</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	41
Tabel 2.7. <i>Brand Image</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	44
Tabel 2.8. <i>Brand Image</i> , <i>Perceived Quality</i> , dan <i>Patient Loyalty</i>	48
Tabel 2.9. <i>Brand Image</i> , <i>Physical Evidence</i> , dan <i>Patient Loyalty</i>	49
Tabel 3.1 Interpretasi Skala Likert	61
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Penelitian	61
Tabel 3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	70
Tabel 3.4 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	73
Tabel 3.5 Nilai <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>	73
Tabel 3.6 Reliabilitas Konstruk	74
Tabel 3.7 Pengukuran <i>Outer Model</i>	74
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	76
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Skala Likert	77
Tabel 4.6 Deskripsi <i>Perceived Quality</i>	78
Tabel 4.7 Deskripsi <i>Physical Evidence</i>	79
Tabel 4.8 Deskripsi <i>Patient Loyalty</i>	81
Tabel 4.9 Deskripsi <i>Brand Image</i>	83
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i>	86
Tabel 4.11 Reliabilitas Konstruk	87
Tabel 4.12 Validitas Diskriminan	87
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>	88
Tabel 4.14 Nilai VIF	89
Tabel 4.15 Nilai <i>R-squared</i>	90
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Effect Size</i>	91
Tabel 4.17 Nilai Q^2 Predict	92
Tabel 4.18 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	93
Tabel 4.20 Uji IPMA	94
Tabel 4.21 Indikator IPMA	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian El Garem et al. (2024)	51
Gambar 2.2 Model Penelitian Batra & Taneja (2021).....	52
Gambar 2.3 Model Penelitian Lacap & Alfonso (2022).....	53
Gambar 2.4 Model Penelitian Vimla & Taneja (2020)	54
Gambar 2.5 Model Penelitian Brandão & Ribeiro (2023).....	55
Gambar 2.6 Model Penelitian Coutinho et al. (2020).....	56
Gambar 2.6 Model Penelitian Setyowati et al. (2020).....	57
Gambar 2.7 Model Penelitian Ini.....	58
Gambar 3.1 Hasil Pengukuran Uji Pendahuluan	70
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i>	85
Gambar 4.2 Hasil IPMA Konstruk	95
Gambar 4.3 Hasil IPMA Indikator	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Uji Pendahuluan.....	122
Lampiran 2. Hasil Uji <i>Outer Model</i> Penelitian.....	123
Lampiran 3. Hasil Uji <i>Inner Model</i> Penelitian	125
Lampiran 4. Hasil Uji IPMA Indikator.....	127
Lampiran 5. Hasil Uji IPMA Konstruk	128
Lampiran 6. Hasil Uji Turnitin	129

