

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
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
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktik.....	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Word of Mouth (WOM).....	11
2.1.1 Definisi Word of Mouth (WOM).....	11
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Word of Mouth.....	13
2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Praktik Kedokteran Gigi.....	13
2.2.1 Persepsi Harga.....	14
2.2.2 Fasilitas.....	17
2.2.3 Layanan Dokter Gigi.....	18

2.2.3 Layanan Staf.....	19
2.3 Kepuasan Pasien.....	20
2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	20
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	21
2.4 Loyalitas Pasien.....	22
2.4.1 Definisi Loyalitas Pasien.....	22
2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien.....	24
2.5 Pengajuan Hipotesis.....	25
2.6 Model Penelitian (Kerangka & Konseptual).....	36
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.2 Unit Analisis.....	37
3.3 Tipe Penelitian.....	38
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	39
3.4.1 Pengukuran Variabel.....	39
3.4.2 Definisi Operasional.....	40
3.5 Ukuran Sampel.....	42
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.7 Metode Analisis Data.....	44
3.7.1 Model pada PLS-SEM.....	44
3.7.1.1 Outer Model.....	45
3.7.1.2 Inner Model.....	46
3.8 Studi Pendahuluan.....	48
3.8.1 Uji Validitas.....	49
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.9 Uji Pretest.....	52
3.9.1 Indicator Validity.....	53
3.9.2 Construct Reliability.....	56
3.9.3 Construct Validity.....	57
BAB IV.....	59
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian.....	59

4.1.1 Profil Responden.....	59
4.2 Analisis Deskriptif.....	61
4.2.1 Variabel Harga.....	63
4.2.2 Variabel Fasilitas.....	64
4.2.3 Variabel Layanan Dokter Gigi.....	66
4.2.4 Variabel Layanan Staf.....	67
4.2.5 Variabel Kepuasan Pasien.....	69
4.2.6 Variabel Loyalitas Pasien.....	70
4.2.7 Variabel Word of Mouth.....	71
4.3 Hasil Analisis Data.....	73
4.3.1 Outer Model.....	74
4.3.2 Inner Model.....	79
4.4 Hasil Uji Hipotesis Langsung, Mediasi dan Koefisien.....	83
4.5 Analisis Importance - Performance (IPMA).....	92
4.6 Diskusi.....	96
BAB V.....	112
KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Implikasi Manajerial.....	114
5.3 Implikasi Teoritis.....	119
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Berikutnya.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

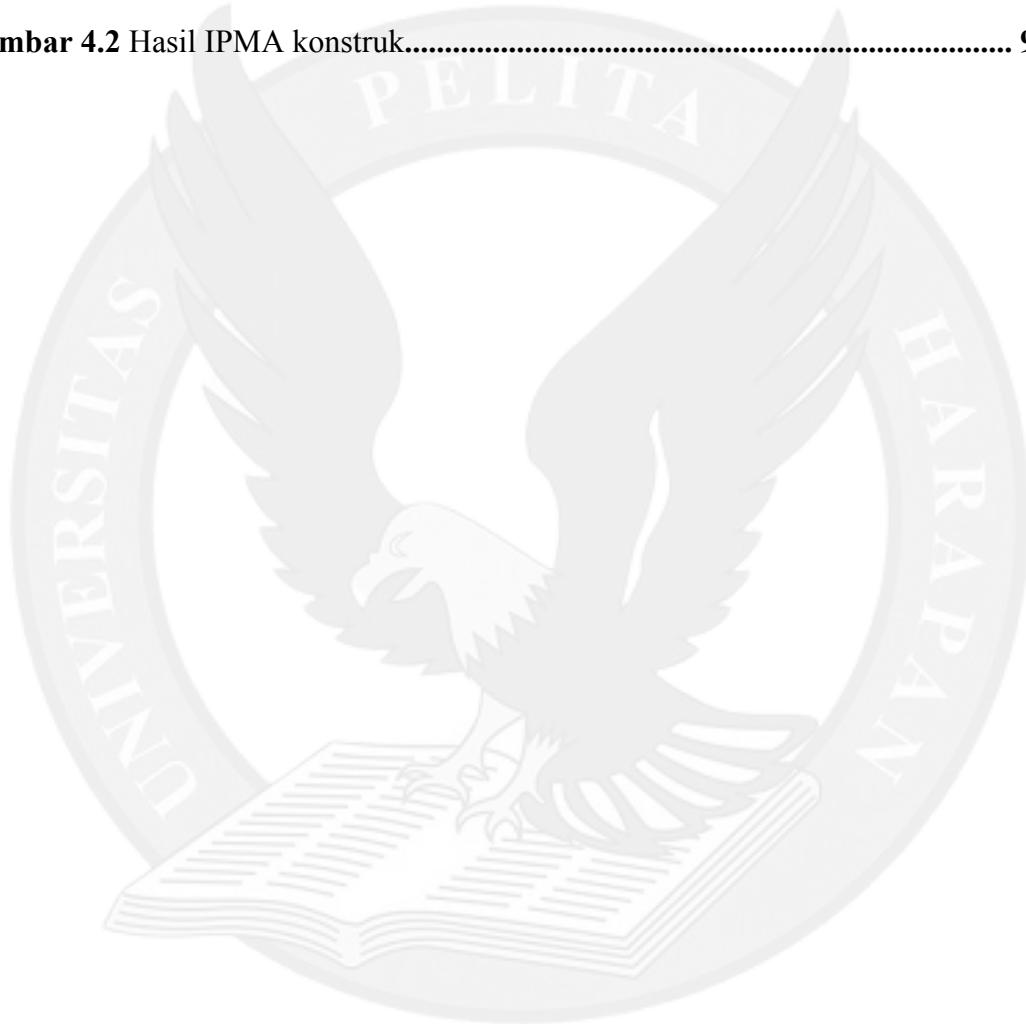
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	40
Tabel 3.2 Pretest Indicator Validity.....	53
Tabel 3.3 Indikator Akhir.....	54
Tabel 3.4 <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	56
Tabel 3.5 <i>Average Variance Extract (AVE)</i>	57
Tabel 3.6 Nilai <i>Pretest Discriminant Validity</i> dengan HTMT.....	57
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	59
Tabel 4.2 Usia Responden.....	60
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	60
Tabel 4.4 Pendapatan Perbulan Responden.....	61
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden.....	63
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Harga.....	63
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Fasilitas.....	65
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Layanan Dokter Gigi.....	66
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Layanan Staf.....	67
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien.....	69
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Loyalitas Pasien.....	70
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel <i>Word of Mouth</i>	71
Tabel 4.13 Hasil Outer Loading Penelitian Aktual.....	74
Tabel 4.14 Pengujian Reliabilitas.....	76
Tabel 4.15 Pengujian Validitas Diskriminan.....	77
Tabel 4.16 <i>Discriminant Validity Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i>	78
Tabel 4.17 VIF Inner.....	79
Tabel 4.18 Nilai R-Square.....	80

Tabel 4.19 Nilai F-Square.....	81
Tabel 4.20 Hasil Q Squared.....	82
Tabel 4.21 Analisis Pengaruh Langsung.....	83
Tabel 4.21 Nilai <i>Specific Indirect Effect</i>	87
Tabel 4.21 Nilai <i>Importance dan Performance</i> Konstruk.....	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rangka Konseptual Penelitian.....	36
Gambar 3.1 Kuadran IPMA.....	48
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i> Studi Aktual.....	73
Gambar 4.2 Hasil IPMA konstruk.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	142
Lampiran 2. Letter of Acceptance.....	157

