

DAFTAR ISI

LEMBAR COVER.....	2
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	3
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	4
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	5
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	6
ABSTRAK	8
ABSTRACT	9
KATA PENGANTAR.....	10
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR GAMBAR.....	15
DAFTAR TABEL	16
DAFTAR LAMPIRAN	17
BAB I PENDAHULUAN.....	18
1.1 Latar Belakang.....	18
1.2 Pertanyaan Penelitian	25
1.3 Tujuan Penelitian	26
1.4 Manfaat Penelitian	26
1.5 Sistematika Penelitian.....	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	30
2.1 Dasar Teori	30
2.1.1. Variabel <i>Price Fairness</i>	31
2.1.2. Variabel <i>Clinic Image</i>	32
2.1.3. Variabel <i>Communication</i>	33
2.1.4. Variabel <i>Patient Experiential Satisfaction</i>	34
2.1.5. Variabel <i>Revisit Intention</i>	35
2.2. Pengembangan Hipotesis.....	35
2.2.1. Hubungan <i>Price Fairness</i> dengan <i>Patient Experiential Satisfaction</i>	35
2.2.2. Hubungan <i>Clinic Image</i> dengan <i>Patient Experiential Satisfaction</i>	36

2.2.3. Hubungan <i>Price Fairness</i> dengan <i>Revisit Intention</i>	38
2.2.4. Hubungan <i>Patient Experiential Satisfaction</i> dengan <i>Revisit Intention</i> ...	38
2.2.5. Hubungan <i>Communication</i> dengan <i>Revisit Intention</i>	39
2.3. Rerangka Konseptual Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Objek Penelitian	41
3.2. Unit Analisis.....	41
3.3. Jenis Penelitian	42
3.4. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	42
3.5. Populasi dan Sampel.....	45
3.6. Besar Sampel	46
3.7. Metode Pengambilan Sampel.....	47
3.8. Metode Pengumpulan Data.....	48
3.9. Metode Analisis Data	49
3.9.1. <i>Outer Model</i>	50
3.9.2. <i>Inner Model</i>	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Profil Demografi Responden.....	55
4.2. Analisis Deskriptif.....	56
4.2.1. Variabel <i>Price Fairness</i>	58
4.2.2. Variabel <i>Clinic Image</i>	60
4.2.3. Variabel <i>Communication</i>	61
4.2.4. Variabel <i>Patient Experiential Satisfaction</i>	63
4.2.5. Variabel <i>Revisit Intention</i>	65
4.3. Analisis Inferensial Penelitian.....	67
4.3.1. Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	68
4.3.2. Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	75
4.4. Hasil Uji Hipotesis.....	84
4.4.1. Hasil Uji Hipotesis H1	85
4.4.2. Hasil Uji Hipotesis H2	86

4.4.3. Hasil Uji Hipotesis H3	87
4.4.4. Hasil Uji Hipotesis H4	88
4.4.5. Hasil Uji Hipotesis H5	89
4.4.6. Hasil Uji Hipotesis H6	90
4.5. Analisis Mediasi.....	91
4.6. Analisis <i>Importance-Performance Mapping</i> (IPMA).....	93
4.7. Analisis PLS-POS.....	98
4.8 Pembahasan.....	104
4.8.1. Hipotesis 2 Tidak Didukung	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1. Kesimpulan Penelitian	111
5.2. Implikasi Teoritis	113
5.3. Implikasi Manajerial	114
5.4. Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Klinik Pratama Berdasarkan Kepemilikan di Indonesia ..	3
Gambar 2.1 Rerangka Konseptual Penelitian	23
Gambar 3.1 Hasil Perhitungan Jumlah Sampel dengan <i>Power Analysis</i>	30
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i>	52
Gambar 4.2 Hasil <i>Inner Model</i>	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Q^2	64
Gambar 4.4 Hasil IPMA Konstruk	77
Gambar 4.5 Hasil IPMA Indikator	80
Gambar 4.6 PLS-POS Segmen 1 (n = 111)	85
Gambar 4.7 PLS-POS Segmen 2 (n = 51)	86
Gambar 4.8 Model Hasil (<i>Empirical Model</i>)	88

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden	38
Table 4.2 Kategori Jawaban Responden	41
Table 4.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Price Fairness</i>	41
Table 4.4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Clinic Image</i>	43
Table 4.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Communication</i>	44
Table 4.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>Patient Experiential Satisfaction</i>	46
Table 4.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention</i>	48
Table 4.8 <i>Analisis Post Hoc Minimum Sample Size</i>	50
Tabel 4.9 Nilai Reabilitas Indikator	70
Tabel 4.10 Nilai Reabilitas Konstruk	54
Tabel 4.11 Nilai Validitas Konstruk	55
Tabel 4.12 Nilai Rasio HT/MT	56
Tabel 4.13 Multikolinearitas	59
Tabel 4.14 Koefisien Determinan	61
Tabel 4.15 Nilai <i>f-Squared</i> (f^2)	62
Tabel 4.16 Nilai <i>Q-squared Predict</i> ($Q^2_{Predict}$)	64
Tabel 4.17 Nilai indikator <i>Q-squared_Predict</i>	65
Tabel 4.18 Nilai <i>Cross-Validated Predictive Ability</i> (CVPAT)	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis (Signifikansi dan Koefisien)	68
Tabel 4.20 Analisis Mediasi	74
Tabel 4.21 Hasil Analisis IPMA Konstruk	76
Tabel 4.22 Hasil Analisis IPMA Indikator	79
Tabel 4.23 Hasil R^2 pada Analisis PLS-POS	83
Tabel 4.24 Hasil Koefisien pada Analisis PLS-POS	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 2 Hasil Turntin.....	108

