

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Kegunaan Hasil Penelitian.....	8
BAB II. KAJIAN TEORETIK	9
A. Deskripsi Konseptual	9
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	42
C. Kerangka Teoretik	49
D. Hipotesis Penelitian	56
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	57
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	57
B. Metode Penelitian	57
C. Populasi dan Sampel.....	57
D. Teknik Pengumpulan Data.....	58
E. Teknik Analisis Data	64
F. Hipotesis Statistika	73
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
A. Deskripsi Data.....	76
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	82
C. Pengujian Hipotesis.....	95
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	101
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Implikasi.....	107
C. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	110
RIWAYAT HIDUP	113

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Keadaan Afektif dan Hirarki Ekspektasi	34
Tabel 2.2 Keterkaitan Antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	38
Tabel 2.3 Penelitian yang Relevan.....	42
Tabel 2.4 Kerangka Teoretik.....	53
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Minat Kunjung Ulang	59
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Customer Perceived Value.....	60
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Citra Merek.....	62
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pasien.....	63
Tabel 3.5 Tingkat Reliabilitas.....	66
Tabel 3.6 Uji Kecocokan Model Struktural.....	73
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Minat Kunjung Ulang.	83
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel CPV.....	84
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra Merek	85
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pasien	86
Tabel 4.5 Skor Butir Pertanyaan Minat Kunjung Ulang.....	87
Tabel 4.6 Skor Butir Pertanyaan <i>Customer Perceived Value</i>	89
Tabel 4.7 Skor Butir Pertanyaan Citra Merek.....	91
Tabel 4.8 Skor Butir Pertanyaan Kepuasan Pasien.....	93
Tabel 4.9 Uji Kecocokan Model (GOF).....	96
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis.....	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Kunjungan Ulang Pasien Non BPJS RS Atma Jaya	4
Gambar 2.1 Determinan <i>Customer Perceived Value</i>	19
Gambar 2.2 Model Pembentukan Citra	22
Gambar 2.3 Paradigma Diskonfirmasi.....	33
Gambar 2.4 Model Penelitian.....	55
Gambar 2.5 Kerangka Teoretik.....	55
Gambar 3.1 Permodelan SEM.....	75
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili.....	76
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	77
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	79
Gambar 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pengeluaran Berobat	79
Gambar 4.6 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
Gambar 4.7 Jumlah Responden Berdasarkan Alasan Berobat....	95
Gambar 4.8. Permodelan SEM.....	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Penjelasan Sebelum Persetujuan Penelitian
Lampiran 2	Informed Consent
Lampiran 3	Kuisiner
Lampiran 4	Hasil Output SPSS
Lampiran 5	Hasil Output SEMs