

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii

### BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Pembatasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
1. Tujuan Umum .....	6
2. Tujuan Khusus .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
1. Manfaat Teoritis .....	6
2. Manfaat Praktis .....	7

### BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Deskripsi Konseptual .....	8
1. Niat Kunjungan Ulang .....	8
2. Citra Merek .....	10
3. Penanganan Keluhan .....	11
4. Pengalaman Pasien .....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	17
C. Kerangka Teori .....	23
D. Hubungan Antar Variabel .....	24
1. Pengaruh Citra Merek dan Penanganan Keluhan Terhadap Niat Kunjungan Ulang Dengan Pengalaman Pasien Sebagai Variabel Intervening .....	24
2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Pengalaman Pasien ....	24
3. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepercayaan Pasien .....	25
4. Pengaruh Citra Merek Terhadap Niat Kunjungan Ulang	25
5. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Niat Kunjungan Ulang .....	26
6. Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Niat Kunjungan Ulang .....	27
E. Kerangka Konseptual .....	27
F. Hipotesis Penelitian .....	28

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
1.	Tempat Penelitian .....	29
2.	Waktu Penelitian .....	29
B.	Metode Penelitian .....	29
C.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
1.	Populasi Penelitian .....	29
2.	Sampel Penelitian .....	30
D.	Teknik Pengumpulan Data .....	30
1.	Variabel Niat Kunjungan Ulang .....	30
2.	Variabel Citra Merek .....	31
3.	Variabel Penanganan Keluhan .....	32
4.	Variabel Pengalaman Pasien .....	33
5.	Kalibrasi Instrumen Penelitian .....	34
E.	Teknik Analisis Data .....	35
1.	Analisis Statistik Deskriptif .....	35
2.	<i>Struktural Equation Modelling</i> .....	35
F.	Hipotesis Statistik .....	36

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A.	Hasil Penelitian .....	38
1.	Profil Rumah Sakit .....	38
2.	Profil Responden .....	38
3.	Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	39
4.	Analisa Statistik Deskriptif .....	41
5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk .....	48
6.	Uji Kecocokan Model Struktural .....	51
7.	Uji Hipotesis .....	51
B.	Pembahasan .....	55
1.	Pengaruh Citra Merek dan Penanganan Keluhan terhadap Niat Kunjungan Ulang Dengan Pengalaman Pasien Sebagai Variabel Intervening .....	55
2.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Pengalaman Pasien ....	56
3.	Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Pengalaman Pasien .....	57
4.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Niat Kunjungan Ulang	58
5.	Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Niat Kunjungan Ulang .....	59
6.	Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Niat Kunjungan Ulang .....	60
C.	Temuan Penelitian .....	61
D.	Keterbatasan Penelitian .....	61

**BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A.	Kesimpulan .....	62
B.	Implikasi Penelitian .....	62
1.	Implikasi Teoritis .....	62
2.	Implikasi Manajerial .....	63

C. Saran .....	64
1. Saran Bagi Kemajuan Organisasi.....	64
2. Saran Penelitian Selanjutnya .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Relevan .....	17
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Niat Kunjungan Ulang .....	31
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Citra Merek .....	32
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Instrumen Penanganan Keluhan .....	33
Tabel 3.4	Kisi-Kisi Instrumen Pengalaman Pasien.....	34
Tabel 3.5	Indikator GOF .....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	39
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Citra Merek .....	40
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Penanganan Keluhan.....	40
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Pengalaman Pasien.....	40
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Niat Kunjungan Ulang .....	41
Tabel 4.6	Rangkuman Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.7	Interval Mutu <i>Three Box Method</i> .....	42
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Citra Merek .....	42
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Penanganan Keluhan.....	44
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel Pengalaman Pasien.....	45
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel Niat Ulang.....	46
Tabel 4.12	Matrik Analisa Instrumen Penelitian .....	47
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	50
Tabel 4.14	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural.....	51
Tabel 4.15	Hasil Analisa Pengaruh Langsung .....	52
Tabel 4.16	Hasil Analisa Pengaruh Tidak Langsung dan Total.....	52
Tabel 4.17	Rangkuman Uji Hipotesis .....	54

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 3.1	Konstelasi Penelitian.....	29
Gambar 4.1	Hasil Analisa CFA .....	49
Gambar 4.2	Diagram Jalur Model Koefisien.....	52
Gambar 4.3	Diagram Jalur Model T <sub>Value</sub> .....	53