

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	10
1. Manfaat Teoritis.....	10
2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	11
1. <i>Patient Loyalty</i>	11
2. <i>Patient experience</i>	14
3. <i>Service Quality</i>	16
4. <i>Price Fairness</i>	18
5. <i>Physical Environment</i>	20
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	23
C. Kerangka Teoritik	32
D. Hubungan Antar Variabel	34
E. Kerangka Konsep.....	42
F. Hipotesis Penelitian.....	43

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Tempat dan waktu Penelitian	44
B. Desain Penelitian.....	44
C. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel	45
3. Teknik Pengambilan Sampel	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Pengumpulan Data Primer	46
2. Data Sekunder	46
E. Variabel Penelitian	47
1. Variabel Penelitian.....	47
2. Definisi Operasional	47
F. Uji Kualitas Data.....	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	49
G. Teknik Analisa Data.....	49
1. Statistik Deskriptif	49
2. Analisa Univariat	50
3. Analisis multivariat.....	50
H. Hipotesis Statistik	53

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Rumah Sakit Nuraida Kota Bogor Jawa Barat .	57
1. Profil Singkat Rumah Sakit Nuraida Kota Bogor Jawa Barat.....	57
2. Visi dan Misi.....	57
3. Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit Nuraida.....	58
B. Karakteristik Responden	59
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
D. Analisa <i>Three-Box Method</i>	62
1. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Service quality</i>	63
2. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Price fairness</i>	65
3. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Physical Environment</i>	66
4. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Patient experience</i>	67

5. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Patient loyalty</i>	68
6. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian	69
E. Pengujian Hipotesis.....	69
F. Pembahasan Hasil Penelitian	78
G. Temuan Penelitian.....	84
H. Keterbatasan Penelitian.....	85
BAB V. KESIMPULAN , IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	86
B. Implikasi.....	86
1. Implikasi Teoritis	86
2. Implikasi Manajerial	87
C. Saran.....	88
1. Saran Rumah Sakit.....	88
2. Peneliti Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i> Penelitian Terdahulu..... 7
Tabel 2.1.	Hasil Penelitian Terdahulu..... 23
Tabel 3.1	Definisi Operasional..... 47
Tabel 3.1	Kriteria <i>Goodness of Fit</i> dalam SEM Model 52
Tabel 4.1	Karakteristik Responden 55
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Validitas Instrument (n=30 responden) 61
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas 62
Tabel 4.4	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service quality</i> 63
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Price fairness</i> 64
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Physical Environment</i> 65
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Patient experience</i> 66
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Patient loyalty</i> 67
Tabel 4.9	Matriks Skor Three Box Method 69
Tabel 4.10	<i>Assesment of Normality</i> 71
Tabel 4.11	Uji <i>Goodness of Fit Indeks</i> 73
Tabel 4.12	Modifikasi Model Uji <i>Goodness of Fit Indeks</i> 74
Tabel 4.13	Uji Mediasi..... 77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Data Kunjungan Pasien Per Bulan (2022)	3
Gambar 1.2. Data Kunjungan Pasien Poli Obgyn Periode Mei 2019-Oktobre 2023	4
Gambar 1.3. <i>Research Gap</i> Penelitian Terdahulu.....	7
Gambar 2.1. Model SERVQUAL Parasuraman, <i>et al.</i> (1988).....	17
Gambar 2.1. Kerangka Teoriti	33
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian	42
Gambar 3.1. Kerangka Konstelasi Penelitian	44
Gambar 3.2. Tampak Depan Rumah Sakit Nuraida Bogor	57
Gambar 4.1. Diagram jalur model Penelitian.....	70
Gambar 4.2. AMOS SEM <i>Graphical Output</i>	72
Gambar 4.3. AMOS SEM <i>Graphical Output</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	96
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Pre Tes 30 Responden	104
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas SAMPEL 30	109
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Penelitian	112
Lampiran 5. Deskripsi Data Penelitian	128
Lampiran 6. Deskripsi Variabel.....	134
Lampiran 7. Output Amos Cfa First Order.....	145
Lampiran 8. OUTPUT AMOS	157
Lampiran 9. OUTPUT AMOS FULL MODEL CFA SECOND ORDER	158
Lampiran 10. OUTPUT AMOS	165
Lampiran 11. OUTPUT SIMULTAN	167
Lampiran 12. OUTPUT MEDIASI	168
Lampiran 12. Tabel T	169