

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS</b> .....	iii
<b>LEMBARAN PENGESAHAN TESIS</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN TESIS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
1. Tujuan Umum .....	9
2. Tujuan Khusus .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
1. Manfaat Teoritis .....	9
2. Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual .....	11
1. <i>Grand Theory</i> .....	11
2. Loyalitas Pasien .....	12
3. Pengalaman Pasien .....	14
4. <i>Experiential Marketing</i> .....	17
5. Kepercayaan .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Teoritis .....	30
D. Hubungan Antar Variabel .....	31
1. Pengaruh Pengalaman Pasien dan <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening .....	31
2. Pengaruh Pengalaman pasien Terhadap Kepercayaan ...	32
3. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepercayaan	33
4. Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	34
5. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Loyalitas Pasien	35
6. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien .....	35
E. Kerangka Konseptual .....	36
F. Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38

1. Tempat Penelitian .....	38
2. Waktu Penelitian.....	38
B. Metode Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
1. Populasi Penelitian .....	39
2. Sampel Penelitian .....	39
D. Teknik Pengumpulan Data .....	39
1. Variabel Penelitian.....	39
2. Operasional Variabel .....	40
3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	40
4. Kalibrasi Instrumen Penelitian .....	42
E. Teknik Analisis Data .....	43
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	43
2. PLS-SEM.....	43
F. Hipotesis Statistik .....	44
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	45
1. Profil Rumah Sakit .....	45
2. Profil Responden .....	48
3. Uji Kualitas Data .....	49
4. Analisa Statistik Deskriptif .....	51
5. Analisa <i>Outer Model</i> .....	61
6. Analisa <i>Inner Model</i> .....	63
7. Uji Hipotesis.....	65
B. Pembahasan.....	67
1. Pengaruh Pengalaman Pasien dan <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening .....	67
2. Pengaruh Pengalaman pasien Terhadap Kepercayaan....	69
3. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepercayaan	70
4. Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	71
5. Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Loyalitas Pasien	72
6. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien.....	73
C. Temuan Penelitian.....	74
D. Keterbatasan Penelitian.....	74
 <b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	75
B. Implikasi.....	75
1. Implikasi Teoritis.....	75
2. Implikasi Manajerial.....	77
C. Saran.....	79
1. Saran Bagi Organisasi .....	78
2. Saran Penelitian Lanjutan .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
<b>LAMPIRAN</b> .....	85