

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Identifikasi masalah .....	6
1.3 Pembatasan masalah .....	6
1.4 Rumusan masalah .....	6
1.5 Tujuan penelitian .....	7
1.5.1 Tujuan umum .....	7
1.5.2 Tujuan khusus .....	7
1.6 Kegunaan hasil penelitian .....	7
1.6.1 Pengembangan IPTEKS .....	7
1.6.2 Pemecahan masalah praktis dalam pembangunan .....	8
1.6.2.1 Bagi manajemen rumah sakit .....	8
1.6.2.2 Bagi institusi Pendidikan .....	8
1.6.2.3 Bagi peneliti .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK .....</b>	<b>9</b>
2.1. Deskripsi Konseptual .....	9
2.1.1. Loyalitas .....	9
2.1.2. Motivasi Datang Kembali .....	13
2.1.3. Pengalaman Pasien .....	19
2.1.4. Persepsi Manfaat BPJS .....	23
2.2. Hasil penelitian yang relevan .....	32
2.3. Kerangka Teoritik .....	42
2.4. Hubungan antara variabel .....	43
2.5. Kerangka konsep .....	50
2.6. Hipotesis Penelitian .....	51
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1. Tempat dan waktu penelitian .....	52
3.2. Metode penelitian .....	52
3.3. Populasi, sampel, inklusi dan eksklusi .....	52
3.4. Teknik pengumpulan data .....	54

3.4.1.	Instrumen variabel loyalitas (Y) .....	54
3.4.2.	Instrumen variabel motivasi datang kembali (Z) .....	55
3.4.3.	Instrumen variabel pengalaman pasien (X2) .....	57
3.4.4.	Instrumen variabel persepsi manfaat BPJS (X1) .....	58
3.5.	Teknik Analisa data .....	60
3.5.1.	Uji validitas .....	60
3.5.2.	Uji reliabilitas .....	61
3.5.3.	Metode analisis data .....	62
3.5.4.	Hipotesis Statistik .....	65
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>67</b>
4.1.	Gambaran Umum Rumah sakit An-Nisa Tangerang .....	67
4.1.1.	Sejarah Rumah sakit An-Nisa Tangerang .....	67
4.1.2.	Motto, Visi, Misi dan Tujuan .....	67
4.1.3.	Struktur Organisasi Rumah sakit An-Nisa Tangerang .....	68
4.2.	Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	69
4.3.	Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	70
4.3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
4.3.2.	Analisis Deskriptif Jawaban Responden .....	77
4.3.3.	<i>Path Analysis (SMART PLS)</i> .....	85
4.3.4.	<i>Outer Model</i> PLS-SEM .....	86
4.3.5.	Analisis Model PLS SEM .....	94
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	100
4.5.	Temuan Penelitian .....	106
4.6.	Keterbatasan Penelitian .....	106
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>		<b>107</b>
5.1.	Kesimpulan .....	107
5.2.	Implikasi .....	107
5.2.1.	Implikasi Manajerial .....	108
5.2.2.	Implikasi Teoritis .....	108
5.3.	Saran .....	109
5.3.1.	Bagi Rumah sakit .....	109
5.3.2.	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>110</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pasien per Kunjungan .....	5
Tabel 2.1. Penelitian yang relevan .....	32
Tabel 3.1. Kisi-kisi Instrumen Variabel Loyalitas (Y) .....	54
Tabel 3.2. Kriteria Variabel Loyalitas .....	55
Tabel 3.3. Kisi-kisi Instrumen Variabel Motivasi Datang Kembali (Z) .....	55
Tabel 3.4. Kriteria Variabel Motivasi Datang Kembali .....	57
Tabel 3.5. Kisi-kisi Instrumen Variabel Pengalaman Pasien (X2) .....	57
Tabel 3.6. Nilai dan Kriteria Variabel Pengalaman Pasien.....	58
Tabel 3.7. Kisi-kisi Instrumen Variabel Persepsi Manfaat BPJS (X1) .....	59
Tabel 3.8. Nilai dan Kriteria Variabel Persepsi Manfaat BPJS .....	60
Tabel 3.9. Pedoman Penafsiran Reliabilitas .....	61
Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....	69
Tabel 4.2. Tabulasi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen loyalitas .....	71
Tabel 4.3. Tabulasi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen motivasi .....	72
Tabel 4.4. Tabulasi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen pengalaman ....	74
Tabel 4.5. Tabulasi hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen persepsi .....	75
Tabel 4.6. Hasil deskriptif penafsiran responden terhadap loyalitas .....	78
Tabel 4.7. Hasil deskriptif penafsiran responden terhadap motivasi .....	79
Tabel 4.8. Hasil deskriptif penafsiran responden terhadap pengalaman .....	81
Tabel 4.9. Hasil deskriptif penafsiran responden terhadap persepsi .....	83
Tabel 4.10. Matriks Kategori Variabel Penelitian .....	85
Tabel 4.11. <i>Loading factor</i> pada variabel persepsi pasien (X1) .....	86
Tabel 4.12. <i>Loading Factor</i> pada Variabel Pengalaman Pasien (X2) .....	87
Tabel 4.13. <i>Loading Factor</i> pada Variabel Motivasi Datang Kembali (Z).....	89
Tabel 4.14. <i>Loading Factor</i> pada Variabel Loyalitas Pasien (Y) .....	90
Tabel 4.15. Nilai Validitas Diskriminan .....	91
Tabel 4.16. Nilai Korelasi Konstruk dengan Indikator ( <i>Cross Loading</i> ).....	91
Tabel 4.17. Konstruk Validitas dan Reliabilitas .....	93
Tabel 4.18. Nilai <i>R-Square</i> .....	94
Tabel 4.19. Nilai <i>Direct Effect Path Coefficients</i> .....	96
Tabel 4.20. Ringkasan hasil Uji Hipotesis .....	98
Tabel 4.21. <i>Indirect Effects</i> Hipotesis-7 PLS SEM .....	99
Tabel 4.22. <i>Indirect Effect Bootstrapping</i> .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>The Customer Loyalty Loop</i> .....	10
Gambar 2.2. Faktor memengaruhi persepsi .....	24
Gambar 2.3. Model Proses Persepsi .....	25
Gambar 2.4. Teori Atribusi Robbins & Judge .....	26
Gambar 2.5. Teori Atribusi McShane & Von Glinow .....	27
Gambar 2.6. Sejarah BPJS Kesehatan .....	29
Gambar 2.7. Kerangka Teoritik .....	42
Gambar 2.8. Kerangka Konsep .....	50
Gambar 3.1. Konstelasi Penelitian .....	52
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Matriks .....	68
Gambar 4.2. Model Utama SEM-PLS .....	85
Gambar 4.3. Nilai Loading Faktor pada Variabel Persepsi Manfaat BPJS (X1) .....	87
Gambar 4.4. Nilai Loading Faktor pada Variabel Pengalaman pasien (X2) .....	88
Gambar 4.5. Nilai Loading Faktor pada Variabel Motivasi Datang Kembali (Z) .....	89
Gambar 4.6. Loading Faktor pada Variabel Loyalitas Pasien (Y) .....	90
Gambar 4.7. Full Model SEM-PLS dengan Mediasi .....	96