

## DAFTAR ISI

	Halaman
COVER .....	i
ABSTRAK .....	ii
RINGKASAN .....	iii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iv
LEMBAR PERTANYAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah .....	12
D. Rumusan Masalah .....	13
E. Tujuan Penelitian .....	13
F. Kegunaan Hasil Penelitian .....	14
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	15
A. Deskripsi Konseptual .....	15
B. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	36
C. Kerangka Teori .....	40

D. Hipotesis Penelitian.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
B. Metode Penelitian .....	48
C. Populasi dan Sampel .....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Teknik Analisis Data.....	60
F. Hipotesis Statistika.....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
A. Deskripsi Data.....	66
B. Pengujian Prasyarat Analisis Data .....	82
C. Pengujian Hipotesis .....	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	94
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>102</b>
A. Simpulan.....	102
B. Implikasi.....	103
C. Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kriteria Skala <i>Likert</i> 7 Poin .....	51
Tabel 3.2 Variabel, Deskripsi, Dimensi/Indikator <i>Repeat Patronage</i> dan Kepuasan Pasien .....	53
Tabel 3.3 Variabel, Deskripsi, Dimensi/Indikator Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 3.4 Parameter <i>Chi-Square</i> , GFI, CFI, AGFI, RMSEA dan RMR Model SEM .....	60
Tabel 4.1. Skor Butir Pernyataan <i>Repeat Patronage</i> .....	74
Tabel 4.2. Skor Butir Pernyataan Kepuasan Pasien .....	75
Tabel 4.3. Skor Butir Pernyataan <i>Tangible</i> .....	76
Tabel 4.4. Skor Butir Pernyataan <i>Reliability</i> .....	77
Tabel 4.5. Skor Butir Pernyataan <i>Responsiveness</i> .....	78
Tabel 4.6. Skor Butir Pernyataan <i>Assurance</i> .....	79
Tabel 4.7. Skor Butir Pernyataan <i>Empathy</i> .....	80
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Repeat Patronage</i> .....	82
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien .....	83
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangible</i> .....	84
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i> .....	84
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	85
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i> .....	86
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i> .....	87
Tabel 4.15. Hasil Uji Kecocokan Model (GOF) .....	89

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Perbandingan Kunjungan Pasien Baru dan Lama di Layanan Klinik Eksekutif RSGM Universitas Trisakti, 2017 .....	7
Gambar 1.2 Grafik Perbandingan Kunjungan Pasien Baru dan Lama di Layanan Klinik Eksekutif RSGM Universitas Trisakti, 2018 .....	8
Gambar 2.1 Konsep Loyalitas Dick dan Basu (1994) .....	16
Gambar 2.2 Hubungan <i>Repeat Patronage</i> , Sikap Relatif dan Loyalitas.....	20
Gambar 2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ekspektasi Konsumen.....	25
Gambar 2.4 Skema Kualitas Pelayanan Parasuraman <i>et al.</i> (1985) .....	32
Gambar 2.5 Kerangka Teori .....	41
Gambar 2.6 Model Konseptual SEM <i>Repeat Patronage</i> .....	45
Gambar 3.1 Konstruk Variabel Laten dan Variabel Terukur .....	60
Gambar 3.2 Hubungan Korelasional dan Pengaruh Dalam Model SEM .....	61
Gambar 3.3 Konstruks Variabel <i>Repeat Patronage</i> .....	62
Gambar 3.4 Konstruks Variabel Kepuasan Pasien .....	63
Gambar 3.5 Konstruks Variabel Kualitas Pelayanan .....	63
Gambar 3.6 Model SEM <i>Repeat Patronage</i> .....	64
Gambar 4.1. Presentasi Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Gambar 4.2. Presentasi Jumlah Responden Berdasarkan Usia..	68

Gambar 4.3. Presentasi Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	69
Gambar 4.4. Presentasi Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan .....	70
Gambar 4.5. Presentasi Jumlah Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan .....	71
Gambar 4.6. Presentasi Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan dalam Setahun .....	72
Gambar 4.7. Presentasi Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan dalam Setahun .....	73
Gambar 4.8. Permodelan SEM.....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Desain Pertanyaan Kuisisioner

Lampiran 2 Informed Consent

Lampiran 3 Kuesisioner

Lampiran 4 Validitas CFA

Lampiran 5 Reliabilitas

Lampiran 6 Analisis Deskriptif

Lampiran 7 Analisis SEM