

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan	10
1.6 Kegunaan Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II KAJIAN TEORETIK	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Loyalitas Pasien (<i>Patient Loyalty</i>).....	12
2.2.1 Pengertian.....	12
2.2.3 Aspek-aspek Loyalitas Pelanggan	13
2.2.4 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	14
2.2.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas pelanggan	15
2.2.5 Cara Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	16
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1 Pengertian	16
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	17

2.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	18
2.4 Pengalaman Pasien.....	19
2.4.1 Pengertian.....	19
2.4.2 Dimensi Pengalaman Pasien.....	19
2.4.3 Manfaat Pengukuran Pengalaman Pasien	20
2.5 eWOM (<i>Electronic Word of the Mouth</i>)	21
2.5.1 Pengertian.....	21
2.5.2 Dimensi E-WOM.....	22
2.5.3 Karakteristik <i>Electronic Word of Mouth</i> (eWOM).....	23
2.5.4 Motivasi untuk eWOM	24
2.6 Penelitian Terdahulu	24
2.7 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
3.2 Metode Penelitian	37
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
3.3.1 Populasi Penelitian.....	38
3.3.2 Sampel Penelitian	38
3.4 Definisi Variabel (Rancangan Perlakuan).....	39
3.4.1 Definisi Konseptual	39
3.4.2 Definisi Operasional	40
3.4.3 Kisi-Kisi Instrumen.....	41
3.5 Metode Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	45
3.7 Keabsahan Data	45
3.8 Analisa Deskriptif	46
3.9 Hipotesis Statistik.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit	55
4.1.1 Fasilitas RS Sentra Medika Cibinong	56
4.1.2 Layanan Unggulan	56
4.1.3 Jumlah Tempat Tidur	56

4.2	Statistik Deskriptif	57
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	57
4.2.2	Analisis Deskriptif Pertanyaan Kuesioner.....	58
4.3	Statistik Inferensial	65
4.3.1	Pengujian <i>Measurement Model/Outer Model</i>	65
4.3.2	Pengujian Structural Model (Inner Model)	72
4.4	Uji Hipotesis	74
4.5	Pembahasan Temuan Hasil Penelitian	79
4.6	Temuan Penelitian.....	85
4.7	Keterbatasan Penelitian	86
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Implikasi.....	87
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	87
5.2.3	Implikasi Manajerial	89
5.3	Saran.....	90
5.3.1	Bagi Manajemen Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong :	90
5.3.2	Bagi peneliti selanjutnya :	90
DAFTAR PUSTAKA		92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap tahun 2019-2022.....	2
Tabel 1. 2 Kunjungan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Cara Pembayaran.....	2
Tabel 1. 3 Tingkat Kepuasan Pasien tahun 2018-2022.....	4
Tabel 1. 4 Indikator Mutu Unit Rawat Jalan untuk Waktu Tunggu Rawat Jalan ...	4
Tabel 1. 5 Jumlah Pasien Tahun 2021 yang berkunjung kembali di tahun 2022	5
Tabel 1. 6 Rekapitulasi Komplain Pasien Rawat Jalan Januari – Juni 2023.....	6
Tabel 1. 7 Review Google Tahun 2023	7
Tabel 2. 1 Rangkuman Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Pasien Lama Jaminan Tunai yang selalu berobat selama 3 tahun	38
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	40
Tabel 3. 3 Jawaban Pernyataan Sikap dan Skor Penelitian.....	41
Tabel 3. 4 Variabel Operasional Pengalaman Pasien (X1).....	42
Tabel 3. 5 Variabel Operasional Kepuasan Pelanggan (X2).....	42
Tabel 3. 6 Variabel Operasional eWOM (Z1).....	43
Tabel 3. 7 Variabel Operasional Loyalitas Pelanggan (Y1).....	44
Tabel 3. 8 <i>Three-box Method</i>	48
Tabel 3. 9 Analisis Pengaruh Mediasi	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	57
Tabel 4. 2 <i>Three-box Method</i>	59
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Variabel Pengalaman Pasien (PP)	59
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (KP).....	61
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Variabel eWOM	62
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (LP).....	63
Tabel 4. 7 Matrix tanggapan responden RS Sentra Medika Cibinong.....	64
Tabel 4. 8 <i>Loading Factor</i> Variabel Penelitian	65
Tabel 4. 9 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Model Penelitian.....	67
Tabel 4. 10 Nilai <i>Cross Loading</i> Variabel Penelitian.....	68
Tabel 4. 11 Analisis <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	70
Tabel 4. 12 Cronbach's Alpha, rho _A dan <i>Composite Reliability</i> dari Variabel dan Dimensi Model Penelitian.....	71
Tabel 4. 13 Nilai <i>R Square</i> pada Variabel Endogen.....	73
Tabel 4. 14 <i>Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)</i>	74
Tabel 4. 15 Nilai <i>GoF</i>	74
Tabel 4. 16 Nilai <i>Patch Coefficient, T statistic, dan P Values</i>	77
Tabel 4. 17 Nilai <i>Path Coefisien</i> Dimensi dan Indikator dari Variabel.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Grand Theory	12
Gambar 2. 2 Kerangka Teori.....	32
Gambar 2. 3 Kerangka Konsep	35
Gambar 3. 1 konstelasi Penelitian	37
Gambar 3. 2 Smart-PLS Model Penelitian.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Tesis.....	98
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian dan Pengumpulan Data Awal	102
Lampiran 3. Surat Keterangan Lolos Kaji Etik	103
Lampiran 4. Surat Tanggapan Permohonan Penelitian dan Pengumpulan Data Awal.....	104
Lampiran 5. CV Penulis	105