

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA UJIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB 2 .....</b>	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1. Studi Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Klasifikasi Rumah Sakit dan Layanan yang Disediakan .....	11
2.2.2. Kualitas Layanan .....	12
2.2.2.1. Dimensi Kualitas Layanan .....	16
2.2.3. Customer value .....	18
2.2.4. Customer Satisfaction .....	21
2.2.4.1. Pengukuran Kepuasan .....	22
2.2.5. Biaya Beralih ( <i>switching costs</i> ) .....	23
2.2.6. Loyalitas Pasien .....	26
2.2.6.1. Keragaman Pengukuran Loyalitas .....	30
2.2.7. Hubungan antarvariabel.....	32
2.2.7.1. Hubungan kualitas layanan dengan <i>customer value</i> .....	32
2.2.7.2. Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan.....	33
2.2.7.3. Hubungan kualitas layanan dengan <i>switching cost</i> .....	33
2.2.7.4. Hubungan <i>customer value</i> dengan kepuasan .....	34
2.2.7.5. Hubungan customer value dengan switching cost .....	35
2.2.7.6. Hubungan <i>customer value</i> dengan loyalitas.....	36
2.2.7.7. Hubungan kepuasan dengan loyalitas .....	36
2.2.7.8. Hubungan <i>switching cost</i> dengan loyalitas .....	36
2.3. Kerangka Konseptual.....	37
2.4. Hipotesis .....	38

<b>BAB 3</b> .....	<b>40</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	40
3.2. Identifikasi Variabel .....	41
3.3. Definisi Operasional.....	41
3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.5. Prosedur Pengumpulan Data .....	46
3.6. Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB 4</b> .....	<b>51</b>
<b>GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b> .....	<b>51</b>
4.1. Sejarah Rumah Sakit Semen Gresik.....	51
4.2. Struktur Organisasi.....	52
4.4. Fasilitas RS Semen Gresik .....	53
4.5. Komposisi Sumberdaya Manusia.....	56
<b>BAB 5</b> .....	<b>57</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>57</b>
5.1. Karakteristik Responden .....	57
5.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	58
5.2.1. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	59
5.2.2. Variabel <i>Customer value</i> dan Kepuasan.....	61
5.2.3. Variabel Biaya Beralih .....	62
5.2.4. Variabel Loyalitas.....	63
5.3. Analisis Model .....	64
5.3.1. Uji Asumsi Linieritas.....	64
5.3.2. Pengujian Outer Model (Measurement Model).....	65
5.3.2.1. Uji Convergent Validity.....	65
5.3.2.3. Uji Discriminant Validity .....	67
5.3.2.3. Uji reliabilitas.....	70
5.3.3. Pengujian Inner Model (Structrural Model).....	71
5.3.3.1. Uji goodness of fit .....	72
5.3.3.2. Uji Hipotesis .....	73
5.3.3.3. Uji Mediasi .....	76
5.4. Pembahasan .....	80
5.4.1. Pengaruh kualitas layanan terhadap <i>customer value</i> .....	80
5.4.2. Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan.....	82
5.4.3. Pengaruh kualitas layanan terhadap biaya beralih.....	84
5.4.4. Pengaruh <i>customer value</i> terhadap kepuasan pasien .....	85
5.4.5. Pengaruh <i>customer value</i> terhadap biaya beralih .....	85
5.4.6. Pengaruh <i>customer value</i> terhadap loyalitas.....	86
5.4.7. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas .....	87
5.4.8. Pengaruh biaya beralih terhadap loyalitas .....	88



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Klasifikasi Loyalitas Konsumen Berdasarkan Kombinasi Sikap dan Perilaku.....	27
Gambar 2.2 Model Konseptual Penelitian.....	37
Gambar 3.1 Langkah – Langkah PLS .....	47
Gambar 3.2 Model Struktural dan Model Pengukuran yang Diuji .....	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Semen Gresik.....	53
Gambar 5.1 Hasil Inner Model.....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pasien RSSG tahun 2010-2012.....	3
Tabel 2.1 Klasifikasi Rumah Sakit.....	12
Tabel 2.2 Pengukuran Loyalitas Konsumen.....	31
Tabel 3.1 Populasi dan Rancangan Sampel.....	45
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia RSSG .....	56
Tabel 5.1 Karakteristik Responden .....	57
Tabel 5.2 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	60
Tabel 5.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer value</i> dan Kepuasan.....	61
Tabel 5.4 Statistik Deskriptif Biaya Beralih.....	62
Tabel 5.5 Statistik Deskriptif Loyalitas.....	63
Tabel 5.6 Hasil Uji Linearitas.....	65
Tabel 5.7 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> .....	66
Tabel 5.8 <i>Cross loadings</i> untuk Uji <i>discriminant validity</i> .....	67
Tabel 5.9 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) dan Korelasi antar Variabel Laten Konstruk laten Refleksif.....	68
Tabel 5.10 Korelasi untuk Uji Validitas Diskriminan Variabel Laten Formatif.....	69
Tabel 5.11 Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 5.12 Hasil <i>R-Square</i> .....	72
Tabel 5.13 Hasil Pengujian Hipotesis.....	74
Tabel 5.14 Uji Signifikansi Pengaruh Tidak Langsung.....	78
Tabel 5.15 Rangkuman Hasil Uji Mediasi.....	79

### **Daftar Lampiran**

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Tabulasi data

Lampiran 3: Distribusi frekuensi karakteristik responden

Lampiran 4: Statistik deskriptif

Lampiran 5: Korelasi sederhana antar variabel untuk uji linieritas

Lampiran 6: SmartPLS report

Lampiran 7: Uji validitas diskriminan dan reliabilitas konstruk formatif (kualitas layanan)

