

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Sertifikasi .....	iii
<i>Abstract</i> .....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xvi

### **BAB I**

<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. LATAR BELAKANG PERMASALAHAN .....	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH .....	10
1.3. TUJUAN PENELITIAN .....	11
1.4. MANFAAT PENELITIAN .....	12
1.4.1. Bagi Perusahaan/ Praktisi .....	12
1.4.2. Bagi Keilmuan .....	13

### **BAB II**

<b>TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL .....</b>	<b>14</b>
2.1. PENELITIAN TERDAHULU .....	16
2.1.1. Penelitian <i>Miguel A. Moliner et al, 2007</i> .....	16
2.1.2. Penelitian <i>Wen-Hung Wang et al, 2006</i> .....	18

2.1.3.	Penelitian <i>Ruben Chumpitaz Caceres et al, 2007</i> .....	19
2.1.4.	Penelitian <i>Spiros P.Gounaris et al, 2002</i> .....	21
2.1.5.	Penelitian <i>Miguel A. Moliner, 2009</i> .....	23
2.2.	TELAAH PUSTAKA .....	25
2.2.1.	<i>Customer Trust</i> .....	25
2.2.2.	<i>Corporate Image</i> .....	28
2.2.3.	<i>Relational Benefits</i> .....	33
2.2.4.	<i>Customer Bonding</i> .....	38
2.2.5.	<i>Communication</i> .....	43
2.2.6.	<i>Service Performance</i> .....	47
2.2.7.	<i>Customer Commitment</i> .....	52
2.4.	PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN .....	56
2.5.	DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL .....	57
<b>BAB III</b>		
<b>METODE PENELITIAN</b> .....		<b>62</b>
3.1	JENIS DAN SUMBER DATA .....	62
3.1.1.	Data Primer .....	63
3.1.2.	Data Sekunder .....	63
3.2	POPULASI DAN SAMPEL .....	64
3.2.1.	Populasi.....	64
3.2.2.	Sampel.....	64
3.3	METODE PENGUMPULAN DATA.....	68
3.3.1	Studi Pustaka.....	68
3.3.2	Kuesioner .....	68
3.4	TEKNIK ANALISIS .....	70

3.4.1.	Analisis Deskriptif Persepsi Responden .....	70
3.4.2.	Analisis Inferensial .....	71
1.	Mengembangkan Model Berbasis Teori .....	72
2.	Menyusun Diagram Alur untuk Menunjukkan Hubungan Kausalitas .....	72
3.	Mengkonversikan Diagram Alur Kedalam Serangkaian Persamaan Struktural dan Spesifikasi Model Pengukuran .....	76
4.	Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi atas Model yang Dibangun .....	78
5.	Menilai Identifikasi Model Struktural.....	79
6.	Mengevaluasi kriteria <i>goodness-of-fit</i> .....	80
7.	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	84

## **BAB IV**

<b>ANALISIS DATA .....</b>	<b>86</b>
4.1. PROFIL RESPONDEN .....	87
4.1.1. <i>Crosstab</i> Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	87
4.1.2. <i>Crosstab</i> Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan terakhir .....	89
4.1.3. <i>Crosstab</i> Responden Berdasarkan Usia Dan Alasan Memilih Rumah Sakit .....	89
4.1.4. <i>Crosstab</i> Responden Berdasarkan Usia dan Pekerjaan .....	90
4.1.5. <i>Crosstab</i> Responden Berdasarkan Usia dan Sumber Biaya .....	91
4.2. DESKRIPSI PERSEPSI RESPONDEN .....	92
4.2.1. Variabel <i>Corporate Image</i> .....	93
4.2.2. Variabel <i>Relational Benefits</i> .....	95
4.2.3. Variabel <i>Customer Trust</i> .....	97
4.2.4. Variabel <i>Customer Bonding</i> .....	98
4.2.5. Variabel <i>Communication</i> .....	100
4.2.6. Variabel <i>Service Performance</i> .....	102

4.2.7.	Variabel <i>Customer Commitment</i> .....	104
4.3.	ANALISIS INFERENSIAL.....	106
4.3.1.	Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ).....	107
1.	Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen.....	107
2.	Analisis Konfirmatori Variabel Endogen .....	112
4.3.2.	Analisis <i>Full Model</i> .....	117
4.3.3.	Analisis Pengaruh .....	128
 <b>BAB V</b>		
<b>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL .....</b>		<b>132</b>
5.1.	RINGKASAN PENELITIAN.....	132
5.2.	KESIMPULAN DARI HIPOTESIS PENELITIAN.....	135
5.2.1.	Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	135
5.2.2.	Pengaruh <i>Relational Benefits</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	138
5.2.3.	Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Bonding</i> .....	141
5.2.4.	Pengaruh <i>Communication</i> terhadap <i>Customer Bonding</i> .....	143
5.2.5.	Pengaruh <i>Service Performance</i> terhadap <i>Customer Bonding</i> .....	146
5.2.6.	Pengaruh <i>Customer Bonding</i> terhadap <i>Customer Commitment</i> .....	149
5.3.	KESIMPULAN MENGENAI MASALAH PENELITIAN .....	152
5.4.	IMPLIKASI TEORITIS.....	158
5.5.	IMPLIKASI MANAJERIAL.....	165
5.6.	KETERBATASAN PENELITIAN DAN AGENDA PENELITIAN YANG AKAN DATANG .....	183
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>186</b>