

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Draft Tesis.....	ii
Sertifikat.....	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Daftar Rumus	xviii
Bab I : Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
Bab II : Telaah Pustaka dan Pengembangan Model.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Penelitian Ove C. Hansemark dan Marie Albinsson (2004).....	16
2.1.2 Penelitian Maria Helena Vinagre dan José Neves (2008).....	17

2.1.3	Penelitian Chatura Ranaweera dan Jaideep Prabhu (2003).....	18
2.1.4	Penelitian Mosad Zineldin (2006).....	19
2.1.5	Penelitian Abraham Pizam dan Taylor Ellis (1999)	20
2.1.6	Penelitian Øyvind Helgensen dan Erik Nettet (2007)	21
2.1.7	Penelitian Thorsten Hennig-Thurau (2004)	22
2.2	Konsep-Konsep Dasar.....	23
2.2.1	<i>Service</i> (Jasa).....	23
2.2.2	Jasa Layanan Kesehatan.....	25
2.2.3	Retensi Konsumen	28
2.2.4	Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.5	<i>Experiential Marketing</i>	34
2.2.6	Citra Rumah Sakit.....	37
2.2.7	Kualitas Layanan.....	41
2.2.8	Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	46
2.2.9	Hubungan Antara Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen.....	47
2.2.10	Hubungan Antara <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	48
2.2.11	Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Terhadap Retensi Konsumen	49
2.3	Model Penelitian	51
2.4	Hipotesis Penelitian.....	51

2.5	Dimensionalisasi Variabel	52
2.5.1	Indikator Variabel Kualitas Layanan	52
2.5.2	Indikator Variabel Citra Rumah Sakit.....	53
2.5.3	Indikator Variabel <i>Experiential Marketing</i>	53
2.5.4	Indikator Variabel Kepuasan Konsumen	54
2.5.5	Indikator Variabel Retensi Konsumen	55
Bab III : Metode Penelitian		58
3.1	Proses Penelitian	58
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.2.1	Teknik Pengambilan Data.....	61
3.2.2	Populasi dan Teknik Sampling.....	63
3.3	Definisi Operasional Variabel dan Indikator	66
3.4	Lokasi dan Responden Penelitian	68
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	69
3.5.2	Uji Validitas	69
3.5.1	Uji Reliabilitas	69
3.6.3	Teknik Analisis	70
Bab IV Analisis Data		72
4.1.	Proses Analisis Data.....	72
4.1.1	Deskripsi Persepsi Responden	72
4.1.1.1	Kualitas Layanan.....	73
4.1.1.2	Citra Rumah Sakit.....	76

4.1.1.3 <i>Experiential Marketing</i>	78
4.1.1.4 Kepuasan Konsumen.....	80
4.1.1.5 Retensi Konsumen	81
4.2 Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian	83
4.2.1 Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori	83
4.2.1 Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	84
4.2.1 Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan	84
4.2.4 Langkah 4 : Matriks Input dan Teknik Estimasi.....	84
4.2.4.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	86
4.2.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	89
4.2.4.4. Analisis <i>Structural Equation Model</i>	92
4.2.5 Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi	96
4.2.6 Langkah 6 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	96
4.2.6.1. Evaluasi <i>Univariate Outlier</i>	97
4.2.6.2. Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i>	98
4.2.6.3. Uji Normalitas Data	99
4.2.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas	101
4.2.6.5. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik	101
4.2.7 Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Mode.....	102
4.3 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	103
4.3.1. Uji <i>Reliability</i>	103
4.3.2. <i>Variance Extract</i>	106

4.4.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	108
4.4.1.	Uji Hipotesis I	109
4.4.2.	Uji Hipotesis II	109
4.4.3.	Uji Hipotesis III	109
4.4.4.	Uji Hipotesis IV	110
Bab V	Simpulan dan Implikasi Kebijakan.....	111
5.1	Ringkasan Penelitian.....	111
5.2	Kesimpulan dari Hipotesis Penelitian	113
5.2.1	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.....	113
5.2.2	Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan konsumen	114
5.2.3	Pengaruh <i>experiential marketing</i> terhadap kepuasan konsumen	115
5.2.4	Pengaruh kepuasan konsumen terhadap retensi konsumen	116
5.3	Kesimpulan mengenai Masalah Penelitian	117
5.4	Implikasi Teoritis	121
5.5	Implikasi Manajerial	123
5.6	Keterbatasan Penelitian.....	131
5.7	Agenda Penelitian Mendatang	131
	Daftar Referensi	132
	Lampiran	
	Daftar Riwayat Hidup	