

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan dan sesuai secara etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 6 Juni 2024



**Wahyudin**  
**NIM. 201430090**

## ABSTRAK

**Nama : Wahyudin, Nim : 201430090, Judul Skripsi : “Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Produk Ammar Asuransi Jiwa Syariah: PT Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk (JMA Syariah)”.**

Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk (JMA Syariah) untuk mengetahui apakah variabel *relationship marketing* berpengaruh signifikan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan produk Ammar Asuransi Jiwa Syariah: PT Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk (JMA Syariah). Variabel yang diteliti yaitu *Relationship Marketing* (X), kepuasan pelanggan (Y1) dan loyalitas pelanggan (Y2).

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : 1). Apakah *relationship marketing* berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pelanggan?. 2). Apakah *relationship marketing* berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pelanggan?. 3). Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pelanggan?. 4). Apakah *relationship marketing* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan?.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu : 1). Menganalisis pengaruh *relationship marketing* terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. 2). Menganalisis pengaruh *relationship marketing* terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. 3). Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. 4). Menganalisis pengaruh tidak langsung antara *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data SEM (*Struktural Equation Modeling*) melalui *software* SmartPLS versi 4, dimana pengukuran statistik digunakan untuk menganalisis variabel-variabel dalam penelitian dengan cara menggabungkan variabel satu dengan variabel lain agar dapat mengetahui, menjelaskan dan memprediksi tingkat ketergantungan variabel eksogen dan variabel endogen melalui variabel *intervening*.

Kesimpulan dari pengujian hipotesis terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *relationship marketing* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai pada *path coefficient* sebesar 0,817, terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai pada *path coefficient* sebesar 0,369, terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai pada *path coefficient* sebesar 0,509 dan terdapat pengaruh tidak langsung yang signifikan antara *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai pada *path coefficient* sebesar 0,416.

**Kata kunci : *relationship marketing*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, produk ammar asuransi.**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

JL. Syekh Nawawi Al-Bantani Keluarahan Andamui Kecamatan Curug Kota Serang 42118  
Telp. 0254-2000323 Fax. 0254-200022 email. uinbanten@yahoo.com

---

Nomor	: <b>Nota Dinas</b>	Kepada Yth
Lamp	: 1 (satu) Eksemplar	Ibu Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Pengajuan Munaqasyah	Dan Bisnis Islam
	a.n Wahyudin	UIN SMH Banten Di -
	NIM 201430090	Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah selesai membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Wahyudin, NIM 201430090** dengan judul Skripsi “**Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Produk Ammar Asuransi Jiwa Syariah: PT Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk (JMA Syariah)**”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyah kan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 7 Juni 2024

**Pembimbing I**

**Dr. Budi Sudrajat, M.A**  
NIP. 197403072002121004

**Pembimbing II**

**Trisna Taufik Darmawansyah, M.E**  
NIP. 199105242020121008

**PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN PRODUK AMMAR ASURANSI JIWA SYARIAH :  
PT ASURANSI JIWA SYARIAH JASA MITRA ABADI TBK  
(JMA SYARIAH)**

Oleh :

**Wahyudin**  
**NIM. 201430090**

Menyetujui,

**Pembimbing I**



**Dr. Budi Sudrajat, M.A**  
**NIP. 197403072002121004**

**Pembimbing II**



**Trisna Taufik Darmawansyah, M.E**  
**NIP. 199105242020121008**

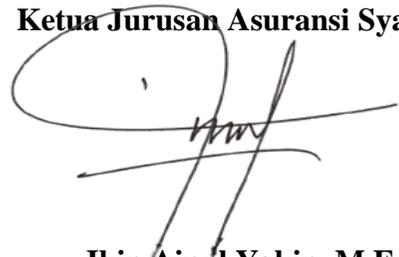
Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**



**Prof. Dr. Nihayatul Masykuroh, M.Si**  
**NIP. 196402121991032003**

**Ketua Jurusan Asuransi Syariah**



**Ikin Ainul Yakin, M.E**  
**NIP. 199007212023211024**

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Wahyudin NIM. 201430090 yang berjudul "**Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Produk Ammar Asuransi Jiwa Syariah: PT Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk (JMA Syariah)**", telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 3 Juli 2024 skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

**Ketua Merangkap Anggota**



**Dr. Wazin, M.Si**

**NIP. 196302251990031005**

**Sekretaris Merangkap Anggota**



**Denara Akmal, M.Acc**

**NIP. 199508042022032002**

Anggota-Anggota,

**Penguji I,**



**Dr. Wazin, M.Si**

**NIP. 196302251990031005**

**Penguji II,**



**Ikin Ainul Yakin, M.E**

**NIP. 199007212023211024**

**Pembimbing I**



**Dr. Budi Sudrajat, M.A**

**NIP. 197403072002121004**

**Pembimbing II**



**Trisna Taufik Darmawansyah, M.E**

**NIP. 199105242020121008**

## **PERSEMBAHAN**

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, yang paling pertama laporan skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah bertahan dan berjuang hingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini, selanjutnya saya persembahkan skripsi ini sebagai tanda bukti kepada kedua orangtua, kakek, nenek, keluarga, saudara, sahabat, serta teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk yang selalu bertanya

“Kapan Skripsimu Selesai?”

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik itu semua, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

## MOTTO

لَا تَحْزَنُ إِنَّ اللَّهَ مَعَنَا

“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita.” (Q.S. At-Taubah 9:40)

**“Humiliated in the eyes of man, exalted in the eyes of God. Don’t worry about how it ends, if you haven’t started yet.”**

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa dengan apa yang kau impikan, mungkin semua tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang- gelombang itulah yang bisa kau ceritakan nantinya.”

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Wahyudin, lahir di Karawang, pada tanggal 21 Maret 2001, penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, penulis mempunyai orang tua bernama, Ayah Doni (Alm) dan Ibu Ijah Hodijah.

Pendidikan yang telah ditempuh SD Negeri Karyamakmur III Kecamatan Batujaya Kabupaten Karawang lulus pada Tahun 2007, SMP Negeri 1 Tirtajaya Kecamatan Pisang Sambo Kabupaten Karawang lulus pada Tahun 2012, dan SMA Negeri 1 Batujaya Kecamatan Batujaya Kabupaten Karawang lulus pada Tahun 2018. Kemudian penulis melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Asuransi Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis pernah dipercaya menjadi asisten dosen matakuliah Bahasa Inggris dan Pialang Asuransi Syariah, mengikuti organisasi intra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Asuransi Syariah, sebagai anggota bidang eksternal masa kepengurusan 2021 sampai 2022, selain itu penulis juga sempat tergabung dalam anggota komisi pemilihan umum kampus (KPUM) pada tahun 2023. Sementara penulis juga aktif di organisasi ekstra kampus yaitu di Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Fasei sebagai anggota kepengurusan 2020 sampai 2024 serta tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Karawang – Banten sebagai ketua bidang internal masa kepengurusan 2022 sampai 2023. Selain itu penulis juga merupakan bagian dari Himpunan Mahasiswa Bidikmisi angkatan 2020.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Ungkapan Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang merupakan Suri tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Produk Ammar Asuransi Jiwa Syariah: PT Asuransi Jiwa Syariah Jasa Mitra Abadi Tbk (JMA Syariah)**”.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

3. Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E, Ketua Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A., selaku Pembimbing I dan Bapak Trisna Taufik Darmawansyah, M.E., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, ilmu dan saran-saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Wazin, M.Si. Selaku Penguji 1 dan Bapak Ikin Ainul Yakin, M.E., Selaku Penguji II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, ilmu dan saran-saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kedua Orangtua Bapak Sidi dan Ibu Ijah Khodijah yang sangat penulis cintai dan sayangi. Terimakasih atas segala do'a tulusnya yang selalu mengalir tiada henti, pengorbanan, dukungan serta rasa kasih sayang yang tiada henti. Terimakasih telah menemani selama berproses dan selalu mendengarkan keluh kesah selama ini.
8. Kepada kakek Saih (Alm) dan nenek Misih, yang sukarela memberikan kasih sayang yang tak akan bisa terbalas, jika bukan karena kalian mungkin penulis tidak akan bertahan

sampai sekarang. Tak lupa terima kasih kepada Siska adik penulis serta keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada Bapak H. Saan Mustopa, M.Si., dan Ibu Dr. Hj. Ilah Kholilah, S. Ag., M.Si. beserta keluarga besar yayasan saan mustopa center (YSMC) yang telah membantu penulis selama ini, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses perkuliahan ini.
10. Kepada kang Enda, S.Sos., Puji Pratama. S.Pd., Fahmi Fauzi Iskandar yang senantiasa tanpa kata lelah memberikan semangat serta motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan ini.
11. Kepada Widia Ayu Andani, S.H., Linda Alfionita, S.Hum., Mintarsih, S.Kom, MTCNA, MTCRE., Eva Kurnia, Hafshatun Nafisah, Mochamad Nur Zakki Mubarak Al Firdaus dan Hilman Romadhon selaku sahabat yang telah menemani penulis selama ini dan memberikan do'a, semangat serta bantuan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
12. Kepada Vanya Orilda Pasha, S.E., Siti Nurkholisoh, Alifia Rizky Martharisa, Zahra Faridah, Meliana, S.E., Raudatul Jannah, S.E., Siti Irma Komala, S.E., Zizzani Rizaldi Firdaus beserta teman-teman seperjuangan Jurusan Asuransi Syariah angkatan 2020 yang telah memberikan

do'a, semangat, serta bantuan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

13. Teruntuk laki-laki yang memiliki senyum menawan asal seoul yang lahir pada 6 Juni 2000 yakni Lee Donghyuck, seorang laki-laki sederhana yang kerap kali disapa dengan panggilan Lee Haechan. Terimakasih kepada semesta yang telah mengizinkan penulis untuk mengenal haechan, penulis merasa bahwa *his smile so precious*, hanya dengan melihat senyumnya saja sudah bisa menjadi obat penenang bagi sebagian orang terutama penulis sendiri. Terimakasih telah memberikan banyak cinta dan menjadi tempat pulang bagi penulis selama 9 Tahun dengan semua karya-karya yang selalu menemani penulis selama ini. Tolong tetap hidup lebih lama dan berbahagia, bahagia yang bukan hanya kau berikan untuk banyak orang, tapi untuk dirimu sendiri.
14. Teruntuk 12 member EXO : Xi Luhan, Kim Junmyeon, Byun Baekhyun, Kim Minseok, Oh Sehun, Kim Jongdae, Park Chanyeol, Do Kyungsoo, Kim Jongin, Zhang Yixing, Huang Zitao, Wu Kris terimakasih telah menemani penulis selama masa penulisan karya ini dengan semua musik dan konten yang sangat luar biasa dan selalu menghibur.

15. Dan yang terakhir terima kasih kepada laki-laki sederhana namun terkadang sangat sulit dimengerti isi kepalanya yakni sang penulis sebuah karya tulis ini, diri saya sendiri wahyudin. Seorang laki-laki yang saat ini berusia 23 tahun saat menciptakan karya tulis ini namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah hadir di dunia walaupun mungkin tidak sedikit yang tidak ikut serta dalam merayakan hadirmu di dunia, namun selalu bersyukur karena banyak pula manusia yang dengan bahagia merayakan kehadiranmu di dunia. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini melewati banyaknya rintangan hidup yang tidak tertebak adanya. Terima kasih tetap memilih hidup dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan tidak tercapai sesuai harapannya. Terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Berbahagialah selalu dimanapun berada wahyu. Rayakan selalu kehadiranmu di dunia ini dan semua hal yang membuatmu hidup. Pastikan jiwamu selalu menjadi bagian dari hal-hal baik di alam semesta.

Akhirnya hanya kepada Allah Swt, penulis berserah diri dan semoga seluruh amal kebaikan dari semua pihak mendapatkan balasan dari Allah Swt dan menjadi amal penyelamat di dunia dan di akhirat, Aminn. Mengingat penulis masih dalam tahap belajar, maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi

ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 7 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wahyudin', with a stylized flourish at the end.

**Wahyudin**  
**NIM. 201430090**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>21</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>21</b>
<b>B. Identifikasi Masalah</b> .....	<b>31</b>
<b>C. Pembatasan Masalah</b> .....	<b>33</b>
<b>D. Rumusan Penelitian</b> .....	<b>34</b>
<b>E. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>35</b>
<b>F. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>35</b>
<b>G. Sistematika pembahasan</b> .....	<b>38</b>

<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>40</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>40</b>
1. <i>Relationship Marketing</i> .....	40
2. Kepuasan Pelanggan .....	43
3. Loyalitas Pelanggan .....	51
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>57</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>74</b>
<b>D. Hipotesis.....</b>	<b>76</b>
<b>BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>79</b>
<b>A. Lingkup Penelitian .....</b>	<b>79</b>
<b>B. Metode Penentuan Sampel.....</b>	<b>80</b>
1. Populasi.....	80
2. Sampel.....	80
<b>C. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>83</b>
1. Data Primer.....	83
2. Data Sekunder.....	84
<b>D. Metode Analisis Data .....</b>	<b>85</b>
1. Definisi dan Konsep Dasar PLS .....	85
2. Penulisan dan Penggambaran Variabel .....	85
3. Langkah-langkah Analisis PLS.....	95
<b>E. Operasional Variabel.....</b>	<b>95</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>99</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>99</b>
1. Visi dan Misi Perusahaan .....	100
2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	101
3. Tata kelola Perusahaan .....	101
<b>B. Hasil dan Analisis.....</b>	<b>102</b>
1. <i>Respondent Descriptive</i> .....	102
2. Evaluasi dari Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ).....	104

3. Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	110
4. Analisis Hipotesis .....	113
<b>C. Pembahasan dan Implikasi .....</b>	<b>118</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>125</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>125</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>126</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>128</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>137</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	57
Tabel 3.1 Skala likert .....	84
Tabel 3.2 <i>Rule of Thumbs of Validity Construct</i> .....	89
Tabel 3.3 Variabel <i>Relationship Marketing</i> .....	95
Tabel 3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	96
Tabel 3.5 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	97
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan <i>Gender</i> .....	102
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	103
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Periode Produk.....	103
Tabel 4.4 Indikator Variabel X.....	105
Tabel 4.5 Indikator Variabel Y1.....	105
Tabel 4.6 Indikator Variabel Y2.....	105
Tabel 4.7 <i>The Result of Loading Factor</i> .....	105
Tabel 4.8 Fornell larcker .....	108
Tabel 4.9 <i>Path Coefficient</i> .....	109
Tabel 4.10 <i>Collinearity Statistics VIF</i> .....	110
Tabel 4.11 <i>Coefficient Determination (R<sup>2</sup>)</i> .....	111
Tabel 4.12 <i>Model Fit</i> .....	112

<b>Tabel 4.13 <i>Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....</b>	<b>112</b>
<b>Tabel 4.14 <i>Path Coefficient</i> .....</b>	<b>114</b>
<b>Tabel 4.15 <i>Pengujian Hipotesis</i> .....</b>	<b>115</b>
<b>Tabel 4.16 <i>epsilon v</i> .....</b>	<b>117</b>
<b>Tabel 4.17 <i>Specific Indirect</i> .....</b>	<b>117</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> <i>Global Medical Trends, Global and by Region</i> ..	<b>22</b>
<b>Gambar 1.2</b> Kerangka Berpikir .....	<b>76</b>
<b>Gambar 3.1</b> Variabel Laten <i>Path Modeling</i> .....	<b>86</b>
<b>Gambar 3.2</b> Variabel Manifes.....	<b>87</b>
<b>Gambar 3.3</b> <i>Inner dan Outer Model</i> .....	<b>93</b>
<b>Gambar 4.1</b> Logo Perusahaan .....	<b>100</b>
<b>Gambar 4.2</b> Konstruk Multidimensional Reflektif.....	<b>104</b>
<b>Gambar 4.3</b> Hasil Uji Hipotesis .....	<b>114</b>