

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Pertanyaan Penelitian	15
1.4. Tujuan Penelitian	16
1.5. Manfaat Penelitian	17
1.6. Lingkup Penelitian	18
1.7. Sistematika Penelitian	18
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS....	20
2.1 Tinjauan Pustaka	20
2.1.1 Komunitas Merek	20
2.1.1.1. Kepuasan Terhadap Komunitas Merek	22
2.1.1.2. Kepercayaan Terhadap Komunitas Merek	23
2.1.1.3. Sikap (Afek) Terhadap Komunitas Merek	24
2.1.1.4. Komitmen Terhadap Komunitas Merek	25
2.1.2 Loyalitas Merek	26
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	28
2.3 Perumusan Hipotesis	29
2.4 Model Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.3 Instrumen Penelitian	38
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian	43
3.5.1 Uji Validitas	44
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.5.3 Prauji Instrumen Penelitian	46
3.6 Teknik Analisis Data	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Profil Klub Prolanis	55
4.2 Profil Responden	58
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	63
4.4 Hasil Uji Validitas	68
4.5 Hasil Uji Reliabilitas	72
4.6 Uji Hipotesis	73
4.6.1 Hasil Uji Hipotesis 1	75
4.6.2 Hasil Uji Hipotesis 2	76
4.6.3 Hasil Uji Hipotesis 3	77
4.6.4 Hasil Uji Hipotesis 4	78
4.6.5 Hasil Uji Hipotesis 5	79
4.6.6 Hasil Uji Hipotesis 6	80
4.7 Model Struktural	82
4.8 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	82
4.8.1. Pengaruh Kepuasan anggota terhadap Klub Prolanis pada Kepercayaan anggota terhadap Klub Prolanis	82
4.8.2. Pengaruh Kepercayaan anggota terhadap Klub prolanis pada Komitmen anggota terhadap Klub Prolanis	84

4.8.3. Pengaruh Sikap anggota terhadap Klub prolanis pada Komitmen anggota terhadap Klub Prolanis	85
4.8.4. Pengaruh Komitmen anggota terhadap Klub prolanis pada niat untuk memenuhi iuran JKN secara rutin	86
4.8.5. Pengaruh Komitmen anggota terhadap Klub prolanis pada getok tular positif	87
4.8.6. Pengaruh Komitmen anggota terhadap Klub prolanis pada penyampaian keluhan yang membangun	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Implikasi Manajerial	91
5.3 Keterbatasan Penelitian	94
5.4 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Klub Prolanis Provinsi DKI Jakarta per 8 Mei 2018	37
Tabel 3.2	Hasil <i>Outer Loading</i> Pengujian Instrumen Penelitian...	47
Tabel 3.3	Hasil Cross Loading Pengujian Instrumen Penelitian ...	50
Tabel 4.1	Jumlah Peserta JKN yang Bergabung dalam Klub Prolanis Per 8 Mei 2018	56
Tabel 4.2	Jumlah Klub Prolanis Per Kedeputan Wilayah Per 8 Mei 2018	56
Tabel 4.3	Jumlah FKTP yang Memiliki dan Tidak Memiliki Klub Prolanis per 8 Mei 2018	57
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel	64
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Berdasarkan usia	65
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Berdasarkan Pendidikan	66
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Berdasarkan Jenis Kepesertaan	67
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Berdasarkan FKTP Terdaftar	67
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel Berdasarkan Lama Keanggotaan dalam Klub Prolanis	68
Tabel 4.11	Hasil <i>Outer Loading</i>	69
Tabel 4.12	Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	70
Tabel 4.13	Hasil Cross Loading	71



Tabel 4.14	Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	73
Tabel 4.15	Hasil Uji Hipotesis	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Indeks Literasi Keuangan Per Sektor Tahun 2013 dan 2016	5
Gambar 1.2	Indeks Inklusi Keuangan Per Sektor Tahun 2013 dan 2016	7
Gambar 1.3	Jumlah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan per 31 Januari 2018	10
Gambar 2.1	Model Penelitian Hur et al	28
Gambar 2.2	Model Penelitian	35
Gambar 3.1	Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	48
Gambar 3.2	Hasil Cronbach's Alpha Pengujian Instrumen Penelitian.	51
Gambar 3.3	Hasil Composite Reliability Pra Uji	52
Gambar 4.1	Profil Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	60
Gambar 4.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kepesertaan	60
Gambar 4.5	Profil Responden Berdasarkan FKTP Terdaftar	61
Gambar 4.6	Profil Responden Berdasarkan Lama Bergabung Dalam Klub Prolanis	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner Penelitian
- Lampiran II Hasil Outer Loading Awal, Hasil AVE, Hasil Cross Loading Awal, dan Hasil Composite Reliability Pada Pengujian Instrumen Penelitian
- Lampiran III Hasil Keluaran Aplikasi SmartPLS (Pengolahan Data Primer)