

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRCAT</i>	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Kerangka Penulisan	8
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	9
2.1 Landasan Teori	9
1. Kualitas Layanan Kesehatan	11
2. Kepuasan Pasien	17
3. Loyalitas Pasien	19
2.2 Kaitan Antar Variabel	21
1. Kaitan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien	21
2. Kaitan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien	22
3. Kaitan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien	24
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Kerangka Pemikiran	29
2.5 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31

3.2	Sumber dan Pengumpulan Data	31
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	32
	1. Populasi	33
	2. Sampel	34
3.4	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	35
3.5	Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Hasil Penelitian	43
4.2	Hasil Uji ( $F^2$ )	65
4.3	Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Keterbatasan Penelitian	76
5.3	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		78