

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Rumusan Masalah .....	4
C.    Tujuan Penelitian.....	5
D.    Ruang Lingkup Penelitian .....	5
E.    Manfaat Penelitian.....	5
F.    Kerangka Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A.    Landasan Teori.....	7
1.    Definisi kualitas .....	7
2.    Kualitas Pelayanan .....	10
3.    Faktor- Faktor Meneningkatkan Kualitas Pelayanan.....	13
B.    Kepuasan Pasien.....	15
1.    Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Dewi, 2016; Tjiptono) .....	19
2.    Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Tjiptono, 2014).....	22
3.    Indikator Kepuasan Pasien (Junadi dalam Fauziah, 2012) .....	24
C.    Penelitian Terdahulu.....	25
D.    Kerangka Pemikiran .....	28
E.    Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	30

A.	Jenis dan Periode Penelitian .....	30
B.	Sumber dan Besar Sampel Penelitian.....	30
C.	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel .....	32
D.	Kriteria Subjek Penelitian .....	37
F.	Teknik Analisis Data.....	39
G.	Pemeriksaan Indikator .....	40
H.	Goodness of fit .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
A.	Profil Responden .....	44
1.	Jenis Kelamin.....	44
2.	Usia .....	44
B.	Deskripsi Objek Penelitian.....	45
1.	Reliability.....	45
2.	Assurance .....	47
3.	Responsiveness.....	48
4.	Tangible.....	49
5.	Empathy .....	50
6.	Kepuasan Pasien.....	51
C.	Hasil Analisis Data.....	52
1.	Analisis Outer Model.....	52
2.	Analisis Inner Model .....	58
3.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	63
D.	Pembahasan.....	65
<b>BAB V .....</b>		<b>71</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>71</b>
A.	Kesimpulan .....	71
B.	Keterbatasan dan Saran Penelitian .....	72
1.	Keterbatasan .....	72
2.	Saran.....	72
C.	Implikasi Manajerial.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>79</b>