

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.4.1 Tujuan Umum.....	11
1.4.2 Tujuan Khusus.....	11
1.4.3 Bagi peneliti.....	12
1.4.4 Bagi rumah sakit.....	12
1.5 Ruang Lingkup.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Kerangka Penulisan	14
BAB II TELAAH KEPUSTAKAN	15
2.1 Landasan Teori	15
1. <i>Service Quality</i>	16
2. <i>Patient Satisfaction</i>	19
3. <i>Patient Loyalty</i>	20
2.2 Kaitan Antar Variabel	22
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Kerangka Pemikiran	31
2.5 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis dan Periode Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34

3.4	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	35
1.	<i>Service Quality</i>	35
2.	<i>Patient Satisfaction</i>	37
3.	<i>Patient Loyalty</i>	38
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
3.7	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Profil Responden.....	42
4.1.1	Jenis Kelamin	42
4.1.2	Usia	42
4.1.3	Pekerjaan	43
4.1.4	Pendidikan Terakhir.....	44
4.1.5	Total Kunjungan.....	44
4.1.6	Metode Pembayaran.....	45
4.2	Deskripsi Objek Penelitian.....	46
4.2.1	<i>Service Quality</i>	46
4.2.2	Kepuasan Pasien	49
4.2.3	<i>Patient Loyalty</i>	49
4.3	Hasil Analisis Data.....	50
4.3.1	Analisis Outer Model.....	51
4.4	Analisis Path Coefficient dan Pengujian hipotesis	58
4.5	Pembahasan	60
4.5.1	Kaitan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Patient Satisfaction</i>	63
4.5.2	Kaitan antara <i>Service Quality</i> dan <i>Patient Loyalty</i>	64
4.5.3	Kaitan antara <i>Service Quality</i> terhadap <i>Patient Loyalty</i> dengan <i>Patient Satisfaction</i> sebagai mediasi.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	68
5.3	Implikasi Manajerial	70
DAFTAR PUSTAKA.....		72
LAMPIRAN		75