

DAFTAR ISI

JUDUL TESIS.....	I
SURAT PERSETUJUAN TESIS.....	II
SURAT PERNYATAAN.....	III
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
ABSTRACT.....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	2
1.3. TUJUAN PENELITIAN.....	3
1.4. RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	3
1.5. MANFAAT PENELITIAN.....	4
1.6. TEKNIK ANALISIS.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. RELATIONSHIP COMMITMENT MODEL.....	8
2.1.1. Pendekatan Holistik (Satisfaction, Trust, and Switching Barriers).....	11
2.2. CONVERSION MODEL.....	14
2.2.1. Pendekatan Holistik (Quality, Price, Indifference, and Inertia).....	15
2.3. STRATEGI RETENSI PELANGGAN.....	17
2.3.1. Proses Penciptaan Nilai.....	18
2.3.2. Pengikatan Pelanggan.....	20
2.3.3. Monitoring Hubungan Pelanggan.....	22
2.3.4. Program Loyalitas.....	23
2.3.5. Sistem Pemulihan Efektif.....	24
2.4. PENELITIAN TERDAHULU.....	24

BAB III METODOLOGI	33
3.1. PENDEKATAN PENELITIAN	33
3.2. DESAIN PENELITIAN	33
3.3. FLOWCHART PENELITIAN	34
3.4. FOKUS PENELITIAN.....	34
3.5. PEMILIHAN LOKASI DAN SUBJEK PENELITIAN	35
3.6. METODE PENGUMPULAN DATA	37
3.7. TEKNIK ANALISIS DATA	39
3.8. KEABSAHAN DAN KEANDALAN DATA	39
BAB IV TEMUAN EMPIRIS DAN ANALISIS PASIEN BARU.....	41
4.1. PENDAHULUAN.....	41
4.2. KARAKTERISTIK PESERTA	42
4.3. HASIL WAWANCARA	43
4.3.1. Kualitas Layanan	43
4.3.2. Aspek Layanan yang Perlu Diperbaiki.....	47
4.3.3. Kepuasan Pasien.....	51
4.3.4. Kepercayaan dan Komunikasi	55
4.3.5. Identifikasi Strategi Pemasaran	58
4.3.6. Pemanfaatan Teknologi	61
4.3.7. Layanan Pasca Perawatan.....	64
4.3.8. Memahami Pengalaman Pasien	68
4.4. KESIMPULAN	71
BAB V TEMUAN EMPIRIS DAN ANALISIS PASIEN LAMA.....	75
5.1. PENDAHULUAN.....	75
5.2. KARAKTERISTIK PESERTA	75
5.3. HASIL WAWANCARA	76
5.3.1. Kualitas Layanan	76
5.3.2. Kepuasan Pasien.....	79
5.3.3. Kepercayaan dan Komunikasi	83
5.3.4. Identifikasi Strategi Pemasaran	87
5.3.5. Pemanfaatan Teknologi	91

5.3.6. Layanan Pasca Perawatan.....	96
5.3.7. Memahami Pengalaman Pasien	99
5.4. KESIMPULAN	103
BAB VI DISKUSI.....	106
6.1. PENDAHULUAN.....	106
6.2. PERBANDINGAN PENGALAMAN PASIEN BARU DAN PASIEN LAMA	107
6.2.1 Kualitas Layanan dan Kepercayaan Awal.....	107
6.2.2. Tingkat Kepuasan dan Loyalitas	108
6.2.3. Komunikasi dan Informasi Teknis	108
6.2.4. Persepsi terhadap Teknologi.....	108
6.2.5. Fasilitas dan Lingkungan.....	109
6.2.6. Strategi Pemasaran	109
6.2.7. Layanan Pasca-Perawatan	109
6.2.8. Persepsi terhadap Waktu dan Efisiensi.....	110
6.3. TEMUAN KUNCI.....	114
6.4. PERBANDINGAN DENGAN TEORI DAN PENELITIAN SEBELUMNYA.....	120
BAB VII KESIMPULAN.....	129
BAB VIII IMPLIKASI.....	142
8.1. IMPLIKASI TEORITIS.....	142
8.2. IMPLIKASI PRAKTIS.....	144
8.3. SARAN PENELITIAN LEBIH LANJUT.....	146
8.4. KONTRIBUSI.....	147
8.5. KETERBATASAN.....	148
DAFTAR PUSTAKA.....	150
DAFTAR LAMPIRAN	158