

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian	8
1.3.2. Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	11
2.1. Tinjauan Teori.....	11
2.1.1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
2.2. Definisi Konseptual Variabel.....	19
2.2.1. Mutu	19
2.2.2. Kepuasan Pasien.....	31

2.2.3. Kepercayaan	45
2.2.4. Intensi Kunjungan Ulang	51
2.2.5. Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit	56
2.6. Penelitian Terdahulu	57
2.7. Kerangka Pemikiran.....	59
2.8. Hipotesis Penelitian.....	60
BAB III METODE PENELITIAN.....	65
3.1. Desain Penelitian.....	65
3.2. Sumber dan Pengumpulan Data	66
3.2.1. Sumber Data.....	66
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	68
3.3.1. Populasi.....	68
3.2.2. Sampel.....	69
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	70
3.4. Metode Analisis	77
3.4.1. Penilaian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	79
3.4.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	85
4.1. Gambaran Umum Penelitian	85
4.1.1. Profil RSUD Ciawi	85
4.1.2 Visi dan Misi RSUD Ciawi.....	87
4.2. Deskripsi Subjek Penelitian	88

4.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
4.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	89
4.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	89
4.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	90
4.2.5. Distribusi Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai RSUD Ciawi	91
4.3. Deskripsi Objek Penelitian.....	92
4.4. Hasil Analisis	102
4.4.1 Evaluasi Measurement Model (<i>Outer Model</i>).....	102
4.4.2 Evaluasi <i>Measurement Model (Inner Model)</i>	116
4.5. Hasil Pembahasan	126
4.5.1. Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Intensi Kunjungan Ulang	126
4.5.2. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Intensi Kunjungan Ulang	127
4.5.3. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien	128
4.5.4. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Intensi Kunjungan Ulang	129
4.5.5. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepercayaan Pasien.....	130
4.5.6. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Intensi Kunjungan Ulang yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien	131
4.5.7. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Intensi Kunjungan Ulang yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien	133
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	135
5.1 Kesimpulan	135
5.2. Saran.....	136

DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN.....	142