

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
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 DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1. Tinjauan Teori.....	10
2.1.1. Kepuasan Pasien.....	10

2.1.2. Loyalitas Pasien	14
2.2. Definisi Konseptual Variabel.....	18
2.2.1. Citra Perusahaan.....	18
2.2.2. Kualitas Pelayanan	23
2.2.3. Kepuasan Pasien.....	29
2.2.4. Loyalitas Pasien	32
2.3. Penelitian Terdahulu	46
2.4. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	50
2.4.1. Kerangka Pemikiran.....	51
2.4.2. Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	57
3.1. Desain Penelitian.....	57
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	58
3.2.1. Populasi	58
3.2.2. Sampel.....	58
3.3. Sumber dan Pengumpulan Data	60
3.3.1. Penelitian ini akan menggunakan dua jenis sumber data, yaitu:.....	60
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	61

3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	62
3.5. Metode Analisis	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	85
4.1. Gambaran Umum Penelitian	85
4.1.1. Profil RSUD Kota Bekasi	85
4.1.2. Sejarah RSUD Kota Bekasi	86
4.1.3. Visi dan Misi RSUD Kota Bekasi.....	89
4.1.4. Jenis Pelayanan dan Fasilitas	90
4.1.5. Struktur Organisasi.....	91
4.2. Gambaran Umum Responden	95
4.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
4.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	96
4.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	97
4.2.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	98
4.2.5. Distribusi Responden Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai RSUD Kota Bekasi	98
4.3. Hasil Penelitian	99
4.3.1. Menilai <i>Outer Model</i> atau Measurement Model (Uji Validitas).....	100

4.3.2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	107
4.3.3. Uji Hipotesis.....	108
4.4. Pembahasan.....	113
4.4.1. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien	113
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	115
4.4.3. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien	117
4.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien	118
4.4.5. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien	120
4.4.6. Mediasi Kepuasan Pasien dalam Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien	122
4.4.7. Mediasi Kepuasan Pasien dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien	124
BAB V PENUTUP.....	126
5.1. Kesimpulan	126
5.2. Saran.....	128
5.2.1. Saran bagi RSUD Kota Bekasi	128
5.2.2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	129
DAFTAR PUSTAKA	130