

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSRTACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Ruang Lingkup.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
F. Kerangka Penulisan.....	8
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas Layanan.....	10
2. Inovasi Layanan	11
3. Kepuasan Pasien.....	12
4. Loyalitas Pasien	12

B. Kaitan Antar Variabel	13
1. Kaitan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien	13
2. Kaitan Inovasi Layanan dan Kepuasan Pasien.....	14
3. Kaitan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien	14
4. Kaitan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien	15
5. Kaitan Inovasi Layanan dan Loyalitas Pasien.....	15
6. Kaitan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien...	16
7. Kaitan Inovasi Layanan dan Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien....	16
C. Penelitian Terdahulu	17
D. Kerangka Pemikiran.....	13
E. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis dan Periode Penelitian.....	27
B. Sumber dan Pengumpulan Data.....	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian	27
1. Populasi	27
2. Sampel.....	28
D. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	28
1. Loyalitas Pasien.....	28
2. Kualitas Layanan.....	29
3. Inovasi Layanan	30
4. Kepuasan Pasien.....	30
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Realibilitas.....	31

F. Teknis Analisis Data	32
G. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	33
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Profil Responden.....	34
1. Jenis Kelamin	34
2. Usia.....	34
3. Pekerjaan	35
4. Frekuensi Kunjungan ke Rumah Sakit.....	36
5. Kunjungan Pelayanan.....	36
6. Alasan Pemilihan Rumah Sakit.....	37
B. Deskripsi Objek Penelitian.....	38
1. Kualitas Layanan.....	38
2. Inovasi Layanan	39
3. Kepuasan Pasien.....	40
4. Loyalitas Pasien	40
C. Hasil Analisis Data.....	41
1. Analisis <i>Outer Model</i>	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Reliabilitas	43
2. Analisis <i>Inner Model</i>	44
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44
b. Uji Effect Size (f^2).....	45
c. Uji <i>Goodness-of-Fit-Index</i> (GoF)	45

d. <i>Path coefficient</i>	46
e. Hasil Pengujian Hipotesis	47
1) Uji Hipotesis Pertama	47
2) Uji Hipotesis Kedua	48
3) Uji Hipotesis Ketiga.....	48
4) Uji Hipotesis Keempat.....	48
5) Uji Hipotesis Kelima.....	48
6) Uji Hipotesis Keenam	49
7) Uji Hipotesis Ketujuh.....	49
D. Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Keterbatasan dan Saran Penelitian	55
1. Keterbatasan Penelitian.....	55
2. Saran	56
C. Implikasi Manajerial	56
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	