

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.    Latar Belakang Masalah .....	1
B.    Identifikasi Masalah .....	4
C.    Ruang Lingkup .....	4
D.    Rumusan Masalah .....	5
E.    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
F.    Kerangka Penulisan.....	6
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN.....	8
A.    Landasan Teori .....	8
1.    Teori <i>Stimulus-Organism-Response</i> (SOR) .....	8
2.    Kualitas Layanan .....	9
3. <i>Word of Mouth</i> .....	11

4.	Waktu Tunggu .....	12
5.	Kepuasan Pasien .....	12
B.	Kaitan antar Variabel.....	13
1.	Kaitan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien.....	13
2.	Kaitan <i>Word of Mouth</i> dan Kepuasan Pasien.....	14
3.	Kaitan Waktu Tunggu dan Kepuasan Pasien .....	14
C.	Penelitian Terdahulu .....	15
D.	Kerangka Pemikiran .....	19
E.	Hipotesis Penelitian.....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>21</b>
A.	Jenis dan Periode Penelitian .....	21
B.	Sumber dan Pengumpulan Data.....	21
C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
D.	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel .....	22
1.	<i>Word of Mouth</i> .....	22
2.	Waktu Tunggu .....	23
3.	Kualitas Layanan.....	23
4.	Kepuasan Pasien .....	24
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	25
F.	Teknik Analisis Data.....	25
1.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	26
2.	Effect Size ( $f^2$ ) .....	26
3.	Goodness of Fit index (GoF) .....	26
4.	Path Coefficient.....	26
G.	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	27

<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
<b>A. Profil Responden .....</b>	<b>28</b>
<b>1. Usia .....</b>	<b>28</b>
<b>2. Pekerjaan .....</b>	<b>28</b>
<b>3. Pendapatan per Bulan .....</b>	<b>29</b>
<b>4. Pendidikan Terakhir .....</b>	<b>30</b>
<b>5. Rumah Sakit Swasta Tipe B di Jakarta Selatan yang Pernah Dikunjungi .....</b>	<b>30</b>
<b>6. Rumah Sakit Tipe B di Jakarta Selatan yang Paling Sering Dikunjungi oleh Responden.....</b>	<b>31</b>
<b>B. Deskripsi Objek Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>1. Word of Mouth.....</b>	<b>32</b>
<b>2. Waktu Tunggu .....</b>	<b>33</b>
<b>3. Kualitas Layanan.....</b>	<b>33</b>
<b>4. Kepuasan Pasien .....</b>	<b>35</b>
<b>C. Hasil Analisis Data.....</b>	<b>35</b>
<b>1. Analisis Outer Model.....</b>	<b>35</b>
<b>2. Analisis Inner Model .....</b>	<b>40</b>
<b>D. Pembahasan.....</b>	<b>44</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>48</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>48</b>
<b>B. Keterbatasan dan Saran Penelitian.....</b>	<b>48</b>
<b>C. Implikasi Manajerial .....</b>	<b>49</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>55</b>