

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	viii
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	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
F. Kerangka Penulisan	6
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	8
A. Landasan Teori	8
1. <i>Patient-Physician Relation</i>	8
2. <i>Hospital Image</i>	9
3. <i>Word of Mouth</i>	10
4. <i>Patient Satisfaction</i>	11
B. Kaitan antar Variabel.....	12
1. Kaitan antara <i>Patient-Physician Relation</i> dan Kepuasan Pasien.....	12
2. Kaitan antara <i>Hospital Image</i> dan Kepuasan Pasien	12
3. Kaitan antara <i>Word of Mouth</i> dan Kepuasan Pasien.....	13
C. Penelitian Terdahulu.....	13
D. Kerangka Pemikiran	17

E. Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
A. Jenis dan Periode Penelitian	19
B. Sumber dan Pengumpulan Data	19
C. Populasi dan Sampel Penelitian	20
D. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	20
1. <i>Patient-Physician Relation</i>	21
2. <i>Hospital Image</i>	21
3. <i>Word of Mouth</i>	22
4. <i>Patient Satisfaction</i>	22
E. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
1. Uji Validitas	23
2. Uji Reliabilitas	24
F. Teknik Analisis Data	24
1. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	25
2. Analisis <i>Predictive Relevance</i> (Q^2).....	25
3. Analisis <i>Effect Size</i> (f^2)	25
4. Analisis <i>Path Coefficients</i>	26
G. Pengujian Hipotesis Penelitian	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Profil Responden	27
1. Jenis Kelamin	27
2. Usia	27
3. Pekerjaan	28
4. Pendidikan Terakhir	29
5. Sumber Informasi Awal Mengetahui Rumah Sakit Permata Blora	29
6. Sumber Informasi Pengalaman Rawat Inap di Rumah Sakit Permata Blora.....	30
B. Deskripsi Objek Penelitian	30
1. <i>Patient-Physician Relation</i>	31
2. <i>Hospital Image</i>	32
3. <i>Word of Mouth</i>	33
4. <i>Patient Satisfaction</i>	34

C. Hasil Analisis Data	34
1. Analisis Outer Model	34
2. Analisis Inner Model	38
D. Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Keterbatasan dan Saran Penelitian	45
1. Keterbatasan	45
2. Saran	46
C. Implikasi Manajerial.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49