

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batas Masalah.....	3
1.4. Rumusan Masalah.....	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Ruang Lingkup Penelitian	4
1.7. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN.....	6
2.1. Hospital Image.....	6
2.2. Word of Mouth	12
2.3. Kepuasan Pasien	16
2.4. Loyalitas Pasien.....	19
2.5. Kerangka Pemikiran	20
2.6. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Jenis dan Periode Penelitian	23
3.2. Sumber dan Pengumpulan Data	23
3.3. Populasi dan Sampel.....	23
3.4. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	24
3.5. Operasionalisasi Variabel.....	25
3.6. Metode Analisis.....	26
3.7. Hipotesis Statistik dan Pengujiannya	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Hasil.....	27
4.2 Pembahasan	35
4.3 Keterbatasan penelitian.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	44
5.3 Publikasi	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46