

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penelitian Terdahulu	6
1.3 Kesenjangan Penelitian	9
1.4 Batasan Masalah	11
1.5 Rumusan Masalah	11
1.6 Tujuan Penelitian	11
1.7 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kualitas Pelayanan	13
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Citra Merek	17
2.2.1 Definisi Citra Merek.....	17
2.3 Kepuasan Pasien	20
2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien.....	20
2.4 Loyalitas Pasien	24
2.4.1 Definisi Loyalitas Pasien.....	24

BAB 3 RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

PENELITIAN -----	28
3.1 Rerangka Konseptual -----	28
3.2 Hipotesis -----	32
3.2.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien -----	32
3.2.2 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien -----	33
3.2.3 Hubungan antara Citra Merek dan Kepuasan Pasien -----	34
3.2.4 Hubungan antara Citra Merek dan Loyalitas Pasien -----	34
3.2.5 Hubungan antar Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien -----	35

BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN-----

4.1 Desain Penelitian -----	37
4.2 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel -----	37
4.2.1 Kualitas Pelayanan -----	38
4.2.2 Citra Merek -----	40
4.2.3 Kepuasan Pasien -----	41
4.2.4 Loyalitas Pasien-----	41
4.3 Metode Pengukuran -----	42
4.4 Teknik Pengumpulan Data -----	42
4.5 Populasi dan Sampel -----	43
4.5.1 Populasi -----	43
4.5.2 Sampel -----	43
4.6 Jenis dan Sumber Data -----	44
4.7 Uji Kualitas Data -----	44
4.7.1 Uji Validitas Data-----	44
4.7.2 Uji Realibilitas Data -----	45
4.7.3 Uji Inferensial -----	48
4.8 Metode Analisis SEM-----	49
4.9Analisa terhadap Output -----	51

BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....

5.1 Gambaran Umum Objek Peneltian.....	53
--	----

5.1.1 Sejarah singkat Rumah Sakit Mayapada.....	53
5.1.2 Profil Rumah Sakit Mayapada.....	53
5.2 Pelaksanaan Penelitian.....	54
5.2.1 Pelaksanaan <i>Pretest</i>	54
5.2.1.1 Pembahasan Uji Validitas.....	54
5.3 Pelaksanaan Survei.....	58
5.4 Hasil Penelitian.....	58
5.4.1 Analisis Deskriptif Demografi Responden.....	58
5.4.2 Analisis Perbedaan Respon Responden.....	59
5.4.2.1 Perbedaan Respon Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
5.4.2.2 Perbedaan Respon Berdasarkan Umur.....	60
5.4.2.3 Perbedaan Respon Berdasarkan Pendidikan.....	61
5.4.2.4 Perbedaan Respon Berdasarkan Pekerjaan.....	62
5.4.2.5 Perbedaan Respon Berdasarkan Kunjungan.....	62
5.4.2.6 Perbedaan Respon Berdasarkan Biaya.....	63
5.4.3 Analisa Hasil Penelitian dengan SEM.....	64
5.4.3.1 Analisis Model Pengukuran.....	64
5.4.3.2 Analisis Model Struktural.....	68
5.4.4 Pengujian Hipotesis.....	75
5.4.4.1 Kualitas Pelayanan tidak Meningkatkan Kepuasan Pasien...	75
5.4.4.2 Kualitas Pelayanan Meningkatkan Loyalitas Pasien...	77
5.4.4.3 Citra Merek Tidak Meningkatkan Kepuasan Pasien.....	78
5.4.4.4 Citra Merek Meningkatkan Loyalitas Pasien.....	78
5.4.4.5 Kepuasan Pasien Meningkatkan Loyalitas Pasien.....	79
5.5 Implikasi Manajerial.....	81
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Keterbatasan Penelitian.....	92
6.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	92
DAFTAR REFERENSI.....	94

LAMPIRAN.....	99
----------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 3.1 Kerangka penelitian-----	32
2. Gambar 3.2 Model penelitian-----	36
3. Gambar 5.1 <i>Path Diagram Standarized Solution</i>	73
4. Gambar 5.2 <i>Path Diagram T-Value</i>	74

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Jumlah pasien rumah sakit.....	5
2. Tabel 4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	38
3. Tabel 4.2 Dimensi Citra Merek.....	40
4. Tabel 4.3 Dimensi Kepuasan.....	41
5. Tabel 4.4 Dimensi Loyalitas.....	41
6. Tabel 4.5 Dimensi skala Linkert.....	42
7. Tabel 5.1 Validitas dan Realibilitas Indikator Pre Tes.....	56
8. Tabel 5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Demografi	58
9. Tabel 5.3 Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
10. Tabel 5.4 Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Umur.....	60
11. Tabel 5.5 Hasil Uji Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
12. Tabel 5.6 Hasil Uji Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
13. Tabel 5.7 Hasil Uji Responden Berdasarkan Kunjungan.....	62
14. Tabel 5.8 Hasil Uji Responden Berdasarkan Biaya.....	63
15. Tabel 5.9 Hasil Pengukuran Validitas Konstruk.....	65
16. Tabel 5.10 Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> <i>dan Variance Extracted</i>	67
17. Tabel 5.11 Persamaan Model Struktural.....	69
18. Tabel 5.12 Hasil Analisis <i>Goodness of Fit</i>	70
19. Tabel 5.13 Pengujian Hipotesis Model Penelitian.....	75
20. Tabel 5.14 Implikasi Managerial kualitas dan citra merek.....	81