

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penelitian Terdahulu	3
1.3 Kesenjangan Penelitian	8
1.4 Batasan Masalah	10
1.5 Rumusan Masalah	10
1.6 Tujuan Penelitian	10
1.7 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kemampuan Pelayanan	12
2.2 Komitmen kepada Pasien	14
2.3 Kepuasan Pasien	17
BAB III RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
PENELITIAN	24
3.1 Rerangka Konseptual	24
3.2 Hipotesis	25
3.2.1 Hubungan antara Kemampuan Pelayanan	

dan Komitmen kepada Pasien-----	25
3.2.2 Hubungan antara Komitmen kepada Pasien dan Kepuasan Pasien	26
3.2.3 Hubungan antara Kemampuan Pelayanan dan Kepuasan Pasien -	27
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN-----	29
4.1 Desain Penelitian -----	29
4.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel -----	29
4.2.1 Kemampuan Pelayanan -----	29
4.2.2 Komitmen kepada Pasien -----	29
4.2.3 Kepuasan Pasien -----	30
4.3 Metode Pengukuran -----	32
4.4 Teknik Pengumpulan Data -----	33
4.5 Populasi dan Sampel -----	33
4.5.1 Populasi -----	33
4.5.2 Sampel-----	33
4.6 Uji Kualitas Data -----	35
4.6.1 Uji Validitas Data-----	35
4.6.2 Uji Realibilitas Data-----	36
4.7 Teknik Analisis Data-----	38
4.7.1 Uji Inferensial -----	38
4.7.2 Prosedur SEM -----	39
4.7.3 Metode Analisis SEM-----	41
4.7.4 Variabel-Variabel dalam SEM -----	42
4.7.5 Model-Model dalam SEM -----	42
4.7.6 Analisis Faktor dalam SEM -----	43
4.7.7 Analisis terhadap Output-----	43
4.7.8 Manfaat SEM dalam Penelitian -----	43
4.8 Etika Penelitian -----	44
BAB V PEMBAHASAN -----	45
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian -----	45
5.1.1 Sejarah Singkat Siloam Hospitals Lippo Cikarang -----	45

5.1.2 Profil Siloam Hospitals Lippo Cikarang -----	45
5.1.3 Gambaran Umum Radiologi SHLC -----	46
5.2 Pelaksanaan Penelitian -----	46
5.2.1 Pelaksanaan Pre Test -----	46
5.2.2 Pembahasan Uji Validitas dan Reliabilitas -----	47
5.2.3 Pelaksanaan Survey -----	49
5.3 Hasil Penelitian -----	49
5.3.1 Analisis Deskriptif Demografi Responden -----	49
5.3.2 Analisis Perbedaan Respon Responden -----	50
5.3.2.1 Analisis Perbedaan Respon Berdasarkan Jenis Kelamin -----	51
5.3.2.2 Analisis Perbedaan Respon Berdasarkan Usia -----	51
5.3.2.3 Analisis Perbedaan Respon Berdasarkan Pendidikan -----	52
5.3.2.4 Analisis Perbedaan Respon Berdasarkan Pekerjaan -----	53
5.3.2.5 Analisis Perbedaan Respon Berdasarkan Kunjungan -----	53
5.3.2.6 Analisis Perbedaan Respon Berdasarkan Biaya -----	54
5.3.3 Analisis Hasil Penelitian dengan SEM -----	54
5.3.3.1 Analisis Model Pengukuran -----	55
5.3.3.2 Analisis Model Struktural -----	58
5.3.3.3 Analisis Kesesuaian Seluruh Model -----	59
5.3.4 Pengujian Hipotesis -----	65
5.3.4.1 Kemampuan Pelayanan Meningkatkan Komitmen kepada Pasien	65
5.3.4.2 Komitmen kepada Pasien Meningkatkan Kepuasan Pasien ---	66
5.3.4.3 Kemampuan Pelayanan Meningkatkan Kepuasan Pasien -----	66
5.4 Implikasi Manajerial -----	67
BAB VI SIMPULAN KETERBATASAN DAN	
SARAN PENELITIAN -----	77
6.1 Simpulan -----	77
6.2 Keterbatasan Penelitian -----	77
6.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya -----	78
DAFTAR PUSTAKA -----	79
LAMPIRAN -----	82