

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Peneliti.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.4.1 Tujuan Umum.....	9
1.4.2 Tujuan Khusus.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Bagi Rumah Sakit.....	9
1.5.2 Bagi Peneliti.....	10
1.5.3 Bagi Peneliti Lain.....	10

	1.5.3 Bagi Pembaca.....	10
1.6	Ruang Lingkup.....	10
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1	Landasan Teori.....	12
	2.1.1 Pengertian Loyalitas .....	12
	2.1.2 Karakteristik Loyalitas.....	14
	2.1.3 Hukum loyalitas pelanggan.....	15
	2.1.4 Faktor – kaktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	16
2.2	Kerangka Teori.....	26
2.3	Penelitian Terkait.....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Kerangka Konsep Penelitian.....	30
3.2	Definisi Operasional.....	31
3.3	Hipotesis Penelitian.....	33
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.5	Jenis Penelitian.....	33
3.6	Populasi dan Sampel.....	34
	3.6.1 Populasi.....	34
	3.6.2 Sampel.....	34
3.7	Instrumen Penelitian.....	37
	3.7.1 Kualitas Pelayanan.....	37
	3.7.2 Kepuasan.....	37
	3.7.2 Loyalitas Pasien Rawat Inap.....	38
3.8	Sumber Data.....	38
	3.8.1 Data Primer .....	38
	3.8.2 Data Sekunder .....	39
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
	3.9.1 Uji Validitas.....	40

	3.9.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.10	Analisa Data.....	42
	3.10.1 Pengolahan Data.....	42
	3.10.2 Uji Normalitas.....	43
	3.10.3 Uji Hipotesis.....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>	
4.1	Analisa Univariat.....	47
4.2	Analisa Bivariat.....	58
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
5.1	Gambaran Loyalitas Pasien Rawat Inap.....	61
5.2	Gambaran Kualitas Pelayanan Rawat Inap.....	63
5.3	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	66
5.4	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap.....	68
5.5	Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap.....	69
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	73

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terkait.....	26
Tabel 3.1	Tabel Definisi Operasional.....	31
Tabel 3.2	Tabel Besar Sampel Penelitian.....	35
Tabel 3.3	Tabel Data Rata – Rata Pasien Dirawat Perbulan TA. 2017	36
Tabel 3.4	Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	41
Tabel 3.5	Tabel Hasil Uji Normalitas Data Responden .....	43
Tabel 4.1	Tabel Distribusi Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4.2	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RS Tk.IV Daan Mogot Ta.2018.....	48
Tabel 4.3	Tabel Distribusi Responden Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Berdasarkan Kelas Perawatan di RS Tk.IV Daan Mogot Ta. 2018.....	49
Tabel 4.4	Tabel Distribusi Pernyataan Responden Terhadap Kuesioner Loyalitas Pasien Rawat Inap Berdasarkan Kelas Perawatan di RS Tk.IV Daan Mogot Ta. 2018.....	49
Tabel 4.5	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan di RS Tk.IV Daan Mogot Ta.2018.....	51
Tabel 4.6	Tabel Distribusi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kelas Perawatan di RS Tk.IV Daan Mogot Ta.2018.....	52
Tabel 4.7	Tabel Distribusi Pernyataan Responden Terhadap Kuesioner Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kelas Perawatan di RS Tk.IV Daan Mogot Ta.2018.....	52
Tabel 4.8	Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan di RS Tk.IV Daan Mogot Ta. 2018.....	55
Tabel 4.9	Tabel Distribusi Responden Terhadap Kepuasan Berdasarkan Kelas Perawatan di RS Tk.IV Daan Mogot Ta. 2018.....	55

Tabel 4.10	Tabel Distribusi Pernyataan Responden Terhadap Kuesioner Kepuasan Berdasarkan Kelas Peawatan di RS Tk.IV Daan Mogot Ta.2018.....	56
Tabel 4.11	Tabel Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap.....	58
Tabel 4.12	Tabel Hubungan Antara Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap.....	59

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1    Gambar Kepuasan / Ketidakpuasan Pelanggan.....

18





## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Bagan Kerangka Teori.....	26
Bagan 3.1	Bagan Kerangka Konsep.....	30



Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa Unggul**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lamp. 1 Surat Ijin Terkait Penelitian
- Lamp. 2 Keterangan Lolos Kaji Etik
- Lamp. 3 Penjelasan Sebelum Persetujuan
- Lamp. 4 Informed Consent Pernyataan Tertulis Setelah Penjelasan
- Lamp.5 Kuesioner Penelitian
- Lamp.6 Hasil Uji Validitas
- Lamp.7 Hasil Uji Analisa Data
- Lamp.8 Dokumentasi Kegiatan