

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA UJIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	11
E. Kegunaan Hasil Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Konseptual	13
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	32
C. Hubungan Antar Variabel	35
D. Kerangka Teoritik	42
E. Pengembangan Model Penelitian	43
F. Hipotesis Penelitian	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Tujuan Penelitian	48
B. Tempat dan Waktu Penelitian	48
C. Metode Penelitian	49
D. Populasi Dan Sampel	50
E. Teknik Pengumpulan Data	51
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	57
G. Uji Analisis Data	58
H. Teknik Analisis Data	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Deskripsi Data	102
B. Pengujian Goodness of Fit	104
C. Pengujian Hipotesis	107
D. Pembahasan Hipotesis	123
E. Temuan Penelitian	125
F. Keterbatasan Penelitian	
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	127
A. Kesimpulan	130
B. Implikasi	132
C. Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	177
LAMPIRAN	170
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Singkatan Variabel Penelitian	44
Tabel 3.1	Kriteria Kelayakan Pemodelan Persamaan Struktural	66
Tabel 4.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien	73
Tabel 4.3	Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Minat Memanfaatkan Kembali Jasa Layanan RS. Siloam Asri	74
Tabel 4.4	Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kesiediaan Pasien Merekomendasikan RS. Siloam Asri	76
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.7	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	79
Tabel 4.8	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	81
Tabel 4.9	Hasil Persepsi Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)	83
Tabel 4.10	Hasil Persepsi Dimensi Empathy (Empati)	85
Tabel 4.11	Hasil Persepsi Dimensi Reability (Kehandalan)	87
Tabel 4.12	Hasil Persepsi Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	89

Tabel 4.13	Hasil Persepsi Dimensi Assurance (Jaminan)	92
Tabel 4.14	Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien	94
Tabel 4.15	Hasil Kuesioner Variabel Minat Memanfaatkan Kembali	98
Tabel 4.16	Hasil Kuesioner Variabel Kesiediaan Merekomendasikan	100
Tabel 4.17	Uji Deskriptif Indikator	101
Tabel 4.18	Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i>	103
Tabel 4.19	Hasil Uji Hipotesis	104
Tabel 4.20	Hasil Uji Direct Effects - Estimates	123
Tabel 4.21	Hasil Uji Indirect Effects - Estimates	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Theory of Planned Behavior	14
Gambar 2.2	Kerangka Teori Penelitian	43
Gambar 2.3	Pengembangan Model Penelitian	44
Gambar 3.1	Tujuh Langkah <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	62
Gambar 4.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden	77
Gambar 4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia	78
Gambar 4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	80
Gambar 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	81
Gambar 4.5	Distribusi Persepsi Responden Pada Indikator Tangibles	83
Gambar 4.6	Distribusi Persepsi Responden Pada Indikator Empathy	85
Gambar 4.7	Distribusi Persepsi Responden Pada Indikator Reliability	87
Gambar 4.8	Distribusi Persepsi Responden Pada Indikator Responsiveness	90
Gambar 4.9	Distribusi Persepsi Responden Pada Indikator Assurance	92
Gambar 4.10	Rata-Rata Kepuasan Responden	95
Gambar 4.11	Distribusi Kepuasan Responden	96
Gambar 4.12	Distribusi Ketidakpuasan Responden	97

Gambar 4.13	Distribusi Variabel Minat Memanfaatkan Kembali	99
Gambar 4.12	Distribusi Variabel Kesiediaan Merekomendasikan RS Siloam Asri	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Penelitian	143
Lampiran 2	Hasil Penghitungan Uji Coba Instrumen	148
Lampiran 3	Kisi-Kisi Akhir Instrumen	157
Lampiran 4	Data Hasil Penelitian	162
Lampiran 5	Pengujian Persyaratan Analisis	175
Lampiran 6	Pengujian Hipotesis	176