

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HAL PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Penelitian Terdahulu	8
1.3 Kesenjangan Penelitian	14
1.4 Identifikasi Masalah	18
1.5 Batasan Masalah	19
1.6 Rumusan Masalah	19
1.7 Tujuan Penelitian	19
1.8 Manfaat Penelitian	19
1.9 Sistematika Penulisan	20
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.1.2 Perspektif Kualitas Pelayanan.....	26
2.2 Kepuasan Pasien	27
2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2.2 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3 Loyalitas Pasien	31
2.3.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien.....	32
2.3.2 Tahap Loyalitas Konsumen	33
2.3.3 Keuntungan Konsumen Yang Loyal.....	34
2.4 Rumah Sakit.....	34
2.4.1 Klasifikasi Rumah Sakit Menurut Kelas/ Tipe	35
2.4.2 Kedudukan, Bentuk, Tugas & Fungsi RSU Swasta.....	35
2.4.3 Manajemen Pelayanan Rumah Sakit	35
2.4.4 Administrasi Rumah Sakit	36
2.4.5 Pelayanan Rawat Jalan.....	37
2.4.6 Indikator Mutu Pelayanan Rawat Jalan	37
2.4.7 Penerapan <i>Patient Safety</i> (Keselamatan Pasien).....	38
2.4.8 Pencegahan Kecurangan Pelayanan di Rumah Sakit (<i>Fraud</i>)	38
3. KERANGKA KONSEPTUAL & HIPOTESIS.....	40
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	40
3.2 Hipotesis Penelitian	43
3.2.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien	43
3.2.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	45
3.2.3 Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien.....	46
4. METODE PENELITIAN	49

4.1	Desain Penelitian	49
4.2	Definisi Operasionalisasi & Pengukuran Variabel	49
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan	50
4.2.2	Variabel Kepuasan Pasien	52
4.2.3	Variabel Loyalitas Pasien	52
4.3	Metode Pengukuran	54
4.4	Teknik Pengumpulan Sampel dan Pengumpulan Data	54
4.4.1	Penentuan Sampel	54
4.4.2	Teknik Pengumpulan Data	55
4.5	Analisa Data	57
4.5.1	Analisa Faktor (Uji Validitas)	57
4.5.2	Uji Reliabilitas	58
4.6	Metode Analisis Data dengan <i>Structural Equation Model</i>	59
5.	HASIL DAN PEMBAHASAN	66
5.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	66
5.1.1	Sejarah Singkat Mayapada Hospital Jakarta Selatan	66
5.2	Pelaksanaan Penelitian	67
5.2.1	Pelaksanaan Pretest	67
5.2.1.1	Pembahasan Uji Validitas	68
5.2.1.2	Pembahasan Uji Reliabilitas	71
5.2.2	Pelaksanaan Survei	72
5.3	Hasil Penelitian	73
5.3.1	Analisis Deskriptif Demografi Responden	73
5.3.2	Analisis Perbedaan Demografi Responden (Uji ANOVA)	74
5.3.2.1	Perbedaan Respon Berdasarkan Jenis Kelamin	75
5.3.2.2	Perbedaan Respon Berdasarkan Usia	75
5.3.2.3	Perbedaan Respon Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
5.3.2.4	Perbedaan Respon Berdasarkan Pekerjaan	77
5.3.2.5	Perbedaan Respon Berdasarkan Jumlah Kunjungan	78
5.4	Analisis Hasil Penelitian dengan SEM	78
5.4.1	Analisis Model Pengukuran	78
5.4.2	Analisis Model Struktural	81
5.4.3	Analisis Kesesuaian Seluruh Model	82
5.4.4	Pengujian Hipotesis	86
5.4.4.1	Kualitas Pelayanan Meningkatkan Loyalitas Pasien	86
5.4.4.2	Kualitas Pelayanan Meningkatkan Kepuasan Pasien	89
5.4.4.3	Kepuasan Pasien Meningkatkan Loyalitas Pasien	91
5.4.4.4	Analisis Mediasi Kepuasan	92
5.5	Implikasi Manajerial	94
5.5.1	Dimensi <i>Tangible</i>	94
5.5.2	Dimensi <i>Reliability</i>	102
5.5.3	Dimensi <i>Responsiveness</i>	104
5.5.4	Dimensi <i>Assurance</i>	105
5.5.5	Dimensi <i>Empathy</i>	107
6.	PENUTUP	111
6.1	Kesimpulan	111
6.2	Keterbatasan Penelitian	111
6.3	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	112

DAFTAR REFERENSI	114
LAMPIRAN	120

