

DAFTAR ISI

halaman

PRAKATA	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pelayanan Kesehatan	6
B. Persepsi Pelanggan	12
C. Kualitas pelayanan	14
D. Kepuasan Pelanggan	20
E. Loyalitas Pelanggan	26
F. Kerangka Pikir Penelitian	30
G. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat Dan Waktu Penelitian	33
B. Jenis Dan Sumber Data	33
C. Populasi Dan Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen	34
E. Metode Analisis Data	34
F. Definisi Operasional Variabel	39

BAB	IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	41
		1. Sejarah Rumah Sakit	41
		2. Struktur Organisasi Rumah Sakit	42
		3. Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit	44
	B.	Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit	45
	C.	Unsur-unsur Pelayanan Yang Belum Sesuai Dengan harapan Pasien	46
	D.	Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Tendensi Loyalitas Pasien Unit Gawat Darurat Rumah Sakit	61
	E.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tendensi Loyalitas Pasien Unit Gawat Darurat Rumah Sakit	62
BAB	V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A.	Kesimpulan	65
	B.	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA			
LAMPIRAN-LAMPIRAN			