

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN	
JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu.....	4
1.3 Kesenjangan Penelitian.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9
BAB II.....	10
Tinjauan Pustaka.....	10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	10
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	10
2.1.3 Mutu Pelayanan Kesehatan	11
2.2 Kepuasan Pasien	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	12
2.2.2 Memberikan Nilai dan Kepuasan Pelanggan	13
2.2.3 Teori Kepuasan Konsumen	13

2.3	Loyalitas Pasien	14
2.3.1	Pengertian Loyalitas Pasien.....	14
2.3.2	Merancang dan Menciptakan Loyalitas	16
2.3.3	Tahap-tahap Loyalitas	17
2.3.4	Prinsip-prinsip Loyalitas	18
2.3.5	Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	18
2.4	Kerangka Teori	22
BAB III		23
KERANGKA KONSEPTUAL dan HIPOTESIS PENELITIAN		23
3.1	Kerangka Konseptual.....	23
3.2	Hipotesis Penelitian	25
3.2.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien	25
3.2.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Loyalitas Pasien.....	26
3.2.3	Hubungan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien	27
BAB IV		29
METODE PENELITIAN.....		29
4.1	Desain Penelitian	29
4.2	Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel	29
4.3	Analisis Mediasi	33
4.4	Metode Pengukuran	37
4.5	Populasi dan Sampel.....	38
4.6	Jenis Data	38
4.7	Uji Kualitas Data	39
4.7.1	Uji Validitas	39
4.7.2	Uji Reliabilitas.....	40
4.8	Teknik Analisis Data dengan SEM (<i>Structural Equation Model</i>).....	41
4.8.1	Aplikasi Metode SEM	42
BAB V		50
PEMBAHASAN		50
5.1	Gambaran Umum <i>Obyek</i> Penelitian	50

5.1.1 Sejarah Singkat Yayasan Artha Graha Peduli (AGP) dan Klinik Artha Peduli	50
5.2 Pelaksanaan Penelitian.....	52
5.2.1.1 Pembahasan Uji Validitas.....	52
5.2.1.2 Pembahasan Uji Reliabilitas	55
5.2.2 Pelaksanaan <i>Survey</i>	56
5.3 Hasil Penelitian	57
5.3.1 Analisis Deskriptif Demografi Responden.....	57
5.3.2 Analisis Perbedaan Demografi Responden	58
5.3.2.1 Perbedaan Responden Berdasarkan Usia	58
5.3.2.2 Perbedaan Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
5.3.2.3 Perbedaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
5.3.2.4 Perbedaan Responden Berdasarkan Kunjungan	60
5.3.2.5 Perbedaan Responden Berdasarkan Status	60
5.3.2.6 Perbedaan Responden Berdasarkan KBP (Terakhir Kali Berobat)	61
5.3.2.7 Perbedaan Responden Berdasarkan Jenis Pasien	62
5.4 Analisis Hasil Penelitian dengan SEM	62
5.4.1 Analisis Model Pengukuran	62
5.4.2 Analisis Uji Struktural.....	65
5.4.3 Analisis Kesesuaian Seluruh Model.....	65
5.4.4 Pengujian Hipotesis	70
5.4.4.1 Kualitas Pelayanan yang Baik Akan Meningkatkan Kepuasan Pasien.....	70
5.4.4.2 Kualitas Pelayanan yang Baik Akan Meningkatkan Loyalitas Pasien.....	73
5.4.4.3 Kepuasan Pasien yang Tinggi akan Meningkatkan Loyalitas Pasien.....	75
5.4.4.4 Analisis Mediasi Kepuasan Pasien	78
BAB VI.....	80
IMPLIKASI MANAJERIAL.....	80

BAB VII.....	91
PENUTUP.....	91
7.1 Simpulan.....	91
7.2 Kontribusi.....	92
7.3 Keterbatasan Penelitian.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas.....	30
Tabel 4.2 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	49
Tabel 5.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 5.2 Uji Validitas Variabel Kepuasan	54
Tabel 5.3 Uji Validitas Variabel Loyalitas	55
Tabel 5.4 Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Demografi.....	57
Tabel 5.6 Hasil Uji Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 5.7 Hasil Uji Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 5.8 Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 5.9 Hasil Uji Responden Berdasarkan Kunjungan	60
Tabel 5.10 Hasil Uji Responden Berdasarkan Status	60
Tabel 5.11 Hasil Uji Responden Berdasarkan KBP	61
Tabel 5.12 Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Pasien.....	62
Tabel 5.13 Hasil Pengukuran Validitas Konstruk.....	63
Tabel 5.14 Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	64
Tabel 5.15 Persamaan Model Struktural.....	65
Tabel 5.16 Hasil Analissi <i>Goodness of Fit</i>	66
Tabel 5.17 Pengujian Hipotesis Model Penelitian	70
Tabel 6.1 Bentuk dan Konsep Standar Pelayanan Klinin Artha Graha Peduli.....	82
Tabel 6.2 Jadwal Penilaian Standar Pelayanan pada Klini AGP	86
Tabel 6.3 Implikasi Manajerial Kualitas Pelayanan	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Teori Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas...	22
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 3.2 Model Penelitian	28
Gambar 5.1 <i>Path Diagram Standarized Solution</i>	69
Gambar 5.2 <i>Path Diagram T-Value</i>	69