

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Teori Tentang Kunjungan Ulang	8
B. Teori Tentang Kualitas Pelayanan.....	12
C. Teori Tentang Citra Rumah Sakit.....	16
D. Teori Tentang BPJS	19
E. Hasil Penelitian Yang Relevan	21
F. Kerangka Teoritis.....	28
G. Hubungan Antara Variabel.....	29
H. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
B. Metode Penelitian.....	34

C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data	
1. Definisi konseptual.....	35
2. Definisi Operasional.....	36
3. Instrumen Variabel Terikat	37
4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
E. Teknik Analisis Data.....	38
F. Hipotesis Statistik.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Tentang Rumah Sakit Tempat Penelitian.....	41
B. Karakteristik Responden.....	43
C. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	44
D. Deskripsi Analisis Univariat.....	47
E. Analisis Uji Hipotesis.....	57
F. Deskripsi Hasil Penelitian.....	58
G. Pembahasan.....	60
H. Temuan Penelitian	67
I. Keterbatasan penelitian	67
BAB V KESIMPULAN IMPLIKASI DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Implikasi	68
C. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Minat Beli Ulang Model AIDA	10
Tabel 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	21
Tebel 3.1 DefinisI OPERasional penelitian	36
Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan karakteristik responden.....	43
Tabel 4.2 Uji Validitas Instrumen Variabel Minat Kunjungan Ulang (Y).....	44
Tabel 4.3 Uji Reabilitas Instrumen Variabel Minat Kunjungan ulang	44
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	45
Tabel 4.5 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	45
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Citra Rumah Sakit (X2)	46
Tabel 4.7 Uji Reabilitas Variabel Citra Rumah Sakit (X2)	46
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Ketersediaan BPJS (X3).....	47
Tabel 4.9 Uji Reabilitas Variabel Ketersediaan BPJS (X3)	47
Tabel 4.10 Distribusi Berdasarkan Variabel Minat Kunjungan Ulang	48
Tabel 4.11 Distribusi Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.12 Distribusi Berdasarkan Variabel Citra Rumah Sakit	52
Tabel 4.13 Distribusi Berdasarkan Variabel Ketersediaan BPJS	54
Tabel 4.14 Analisis Uji Hipotesis	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis Penelitian.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	34
Gambar 3.1 Metode Jalur Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Koefisien Jalur Variabel.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
informed consent penelitian	
Kuesioner Penelitian	
Kaji Etik	
Biodata peneliti	
Jurnal	

Halaman

75