

Universitas
Esa Unggul

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN TESIS	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN UJIAN TESIS	xi
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	10
A. Deskripsi Konseptual	10
1. Loyalitas Pasien	10

2. Waktu Tunggu Rawat Jalan	18
3. Kualitas Pelayanan	21
4. Sikap Tenaga Kesehatan	24
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	31
C. Kerangka Teoritik	35
D. Kerangka Konsep	36
E. Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Tempat dan Waktu Penelitian	41
B. Metode Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Definisi Operasional Penelitian.....	44
F. Jenis Instrumen	48
G. Teknis Analisis Data	49
H. Analisis Data	50
I. Hipotesis Statistik	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran RSUD Banten	56
B. Deskripsi Data.....	56
C. Pengujian Persyaratan Analisis Data	57
D. Deskripsi Masing-Masing Variabel	60
E. Analisa Data	71

F. Analisis Uji Hipotesis	75
G. Pembahasan Hasil Penelitian	76
H. Temuan Penelitian.....	81
I. Keterbatasan Penelitian.....	81
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	83
A. Kesimpulan	83
B. Implikasi.....	84
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	84
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Standar pelayanan minimum rawat jalan	23
Tabel	2.2	Hasil penelitian yang relevan	31
Tabel	3.1	Skala Linkert	44
Tabel	3.2	Definisi Operasional Penelitian	44
Tabel	3.3	Kisi – kisi Instrumen	48
Tabel	4.1	Distribusi Karakteristik Responden	57
Tabel	4.2	Hasil uji validitas dan reliabilitas Kualitas pelayanan	58
Tabel	4.3	Hasil uji validitas dan reliabilitas sikap tenaga kesehatan	59
Tabel	4.4	Hasil uji validitas dan reliabilitas loyalitas	59
Tabel	4.5	Distribusi Responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan komponen <i>Tangible</i>	61
Tabel	4.6	Distribusi Responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan komponen <i>Reliability</i>	62
Tabel	4.7	Distribusi Responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan komponen <i>Responsiveness</i>	63
Tabel	4.8	Distribusi Responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan komponen <i>Assurance</i>	64
Tabel	4.9	Distribusi Responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan komponen <i>Empathy</i>	65
Tabel	4.10	Distribusi Responden berdasarkan variabel sikap tenaga kesehatan	67
Tabel	4.11	Distribusi Responden berdasarkan variabel waktu tunggu rawat jalan	69
Tabel	4.12	Distribusi Responden berdasarkan variabel loyalitas	70

Tabel	4.13	Data uji normalitas	72
Tabel	4.14	<i>Squared multiple correlations (group number 1-default model)</i>	73
Tabel	4.15	<i>Regression weight (group number 1-default model)</i>	73
Tabel	4.16	<i>Standadized Direct dan indirect effects</i>	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	<i>Time and Motion</i> study responden survey rawat jalan	20
Gambar	2.2	Kerangkan Teori	35
Gambar	2.3	Kerangka Konsep	36
Gambar	3.1	Kontelasi Penelitian	42
Gambar	4.1	Path Diagram	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Pernyataan Kesediaan Responden	90
Lampiran	2	Kuisisioner Penelitian	91
Lampiran	3	Lampiran Output	97
Lampiran	4	Daftar Riwayat Hidup	101