

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>IV</b>
<b>PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	<b>1</b>
B. Identifikasi Masalah .....	<b>5</b>
C. Pembatasan Masalah .....	<b>5</b>
D. Rumusan Masalah .....	<b>6</b>
E. Tujuan Penelitian.....	<b>6</b>
F. Kegunaan Hasil Penelitian .....	<b>6</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORETIK</b> .....	<b>8</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	<b>8</b>
1. Loyalitas Pelanggan .....	<b>8</b>
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	<b>8</b>
b. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	<b>10</b>
c. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	<b>10</b>
d. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	<b>11</b>
e. Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	<b>13</b>
2. Kualitas Pelayanan .....	<b>14</b>
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	<b>14</b>
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	<b>15</b>
c. Model Kualitas Pelayanan.....	<b>17</b>

3. Kepuasan Pelanggan .....	19
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
b. Pengertian Kepuasan Pasien.....	20
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	21
d. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	22
e. Harapan Pelanggan.....	25
f. Persepsi Pelanggan.....	27
4. Pelayanan Gizi Rumah Sakit.....	29
a. Pengertian Pelayanan Gizi Rumah Sakit.....	29
b. Kegiatan Pelayanan Makanan .....	30
c. Kegiatan Asuhan Gizi Rawat Inap dan Rawat Jalan.....	31
d. Pengawasan dan Pengendalian Kualitas Pelayanan Gizi .....	32
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	37
C. Kerangka Teoritik .....	47
D. Kerangka Pemikiran.....	48
E. Hubungan Antar variabel .....	48
F. Hipotesis Penelitian .....	54
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	55
B. Metode Penelitian.....	55
C. Populasi dan Sample .....	56
D. Teknik Pengumpulan Data.....	57
E. Hipotesa Penelitian.....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
A. Gambaran umum Rumah Sakit .....	70
B. Deskripsi Data.....	73
C. Pengujian persyaratan analisis .....	74
D. Pengujian Hipotesis.....	96
E. Pembahasan Penelitian.....	97
F. Temuan Penelitian.....	106
G. Keterbatasan Penelitian.....	106
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI,SARAN.....</b>	<b>108</b>

A. Simpulan .....	108
B. Implikasi.....	108
C. Saran.....	109
<b>JURNAL/ARTIKEL</b> .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	128
<b>LAMPIRAN</b> .....	132
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	156

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel	2.1. Hasil Penelitian yang Relevan .....	37
Tabel	3.1. Skala Likert Pengukuran .....	56
Tabel	3.2. Definisi Operasional Varibel Penelitian.....	58
Tabel	3.3. Kisi-Kisi Penelitian .....	62
Tabel	3.4. Kategori Penilaian Indeks Jawaban Responden .....	65
Tabel	4.1. Karakteristik Responden .....	74
Tabel	4.2. Hasil Uji Validitas Pearson Product Moment .....	75
Tabel	4.3. Hasil Uji Reliabilitas Cronhbach Alpha.....	76
Tabel	4.4. Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Harapan Pasien	77
Tabel	4.5. Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Persepsi Pasien	79
Tabel	4.6. Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien	81
Tabel	4.7. Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien	82
Tabel	4.8. Rekapitulasi Deskripsi Jawaban Responden .....	83
Tabel	4.9 Uji Normalitas.....	84
Tabel	4.10 Tingkat kesesuaian Persepsi dan Harapan Pasien Dimensi Tangible/tampilan fisik .....	85
Tabel	4.11 Tingkat kesesuaian Persepsi dan Harapan Pasien dimensi Reliability/kehandalan.....	85
Tabel	4.12 Tingkat kesesuaian Persepsi dan Harapan Pasien dimensi Responsiveness/Tanggap .....	86
Tabel	4.13 Tingkat kesesuaian Persepsi dan Harapan Pasien dimensi Assurances/Jaminan .....	87
Tabel	4.14 Tingkat kesesuaian Persepsi dan Harapan Pasien dimensi Emphaty/Empati.....	88
Tabel	4.15 Rekapitulasi Data Tingkat kesesuaian Persepsi dan Harapan Pasien dimensi Responsiveness/Tanggap Berdasarkan Diemensi Kualitas Pelayanan Gizi.....	88
Tabel	4.16 Uji Korelasi Variabel Antar Variabel .....	89
Tabel	4.17 Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi dan Kepuasan Pasien (R <sup>2</sup> ).....	90

Tabel	4.18 Uji T Persamaan Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi terhadap Kepuasan pasien.....	91
Tabel	4.19 Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi dan Kepuasan Pasien ( $R^2$ )	91
Tabel	4.20 Uji T Persamaan Pengaruh Kualitas Pelayanan Gizi terhadap Loyalitas Pasien .....	92
Tabel	4.21 Hubungan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien ( $R^2$ ).....	92
Tabel	4.22 Uji T Persamaan Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien .....	93
Tabel	4.23 Hubungan Kualitas Pelayanan Gizi dan Kepuasan Pasien Secara Bersama-sama Terhadap Loyalitas Pasien .....	93
Tabel	4.24 Uji T Persamaan Pengaruh Kualitas Pelayanan Gizi terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi Kepuasan Pasien.....	94
Tabel	4.25 Tabel Pengaruh langsung dan tidak langsung.....	95

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kualitss Pelayanan.....	17
Gambar 2.2. Faktor-Faktor yang membentuk harapan pasien dengan pelayanan yang diterima (Parasuraman et al. 1998).....	27
Gambar 2.3 Mekanisme Pelayanan Gizi RS.....	30
Gambar 2.4. Proses Asuhan Gizi di RS .....	32
Gambar 2.5 Teori tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi rumah sakit (Hartwell et al, 2006).....	35
Gambar 2.6 Kerangka Teoritis.....	46
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	48
Gambar 3.1. Konstelasi Penelitian.....	56
Gambar 3.2. Perhitungan Sampel Penelitian dengan G*Power.....	57
Gambar 3.3. Model Regresi dengan Mediator.....	67
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RS Senior Bogor .....	71
Gambar 4.2 Model Analisa Jalur .....	94

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	114
Lampiran 2 Kaji Etik Peneltian .....	115
Lampiran 3 Informed Consent.....	116
Lampiran 4. Surat Kesedian Sebagai Responden.....	117
Lampiran 5 Kuesioner Harapan Pasien .....	118
Lampiran 6 Kuesioner Persepsi Pasien.....	119
Lampiran 7 Output SPSS Hasil Penelitian .....	123