

DAFTAR ISI

No	Halaman
Halaman Judul	
Kata Pengantar	i
Abstrak	ii
Abstract	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
BAB I.PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Indentifikasi masalah	6
1.3 Batasan masalah	6
1.4 Rumusan masalah.....	7
1.5 Tujuan penelitian.....	7
1.6 Manfaat penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
Undang-undang.....	9
Menurut WHO	9
Peraturan MenKes.....	9
2.1 Kajian Literatur	9
2.1.1 Loyalitas pelanggan	9

2.1.2 Kualitas pelayanan	21
2.1.3 Jenis pembayaran	32
2.1.4 Jenis pelayanan.....	38
2.5 Penelitian yang relevan	43
BAB III. METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Kerangka penelitian	47
3.2 Hipotesa penelitian.....	49
3.3 Desain penelitian.....	49
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.5 Tehnik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	53
3.5.1 Tehnik pengumpulan data	53
3.5.2. Tehnik Pengambilan sampel	54
3.5.2.1 Populasi dan Sampel	54
3.5.2.2 Waktu penelitian	55
3.5.2.3 Tempat penelitian.....	55
3.6.Uji Kualitas Data.....	55
3.7 Metode Analisis	56
BAB IV. HASIL PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian RSIAB	59
4.2 Deskripsi hasil penelitian	61

4.3 Hasil Uji Kualitas Jasa	66
4.3.1 Hasil uji validitas dan Reliabilitas	66
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.4.1 Uji Normalitas	68
4.4.2 Uji Herokedastisitas	69
4.4.3 Uji multikolinieritas	69
4.5 Hasil Penelitian	71
4.5.1 Tingkat Kualitas Pelayanan dan Loyalitas	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
V.1. Kesimpulan	79
V.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
Lembar kuesioner	84
Lampiran	86