

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kajian Teori	9
1. Pengertian Jasa	9
2. Bauran Pemasaran	10
3. Kualitas Pelayanan.....	17
4. Kepuasan Pelanggan	20
5. Loyalitas Pelanggan	26
B. Penelitian yang relevan	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Kerangka Pemikiran	42
B. Model Penelitian	43
C. Hipotesis Penelitian	44
D. Desain Penelitian	44
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ..	45
F. Teknik Pengumpulan Data dan pengambilan sampel	49
G. Metoda Analisa	50

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
	A. Gambaran RS Pantai Indah Kapuk.....	53
	1. Struktur Organisasi RS Pantai Indah Kapuk.....	54
	2. Fasilitas RS Pantai Indah Kapuk.....	54
	B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
	1. Uji Validitas dan Reabilitas faktor-faktor Kualitas Pelayanan MCU.....	55
	2. Uji Validitas dan Reabilitas faktor-faktor Kepuasan Pelanggan MCU.....	57
	3. Uji Validitas dan Reabilitas faktor-faktor Loyalitas Pelanggan MCU.....	57
	C. Hasil Uji Asumsi Klasik	58
	1. Uji Normalitas	58
	2. Uji Multikolinear	59
	3. Uji Heteroskedastisitas	59
	D. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden dan distribusi frekwensi.....	61
	E. Analisis Statistik Deskriptif dan Distribusi Frekwensi	66
	F. Analisis Deskriptif Penilaian Responden	67
	G. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
	H. Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
	I. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	82
	A. Kesimpulan.....	82
	B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN