

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual.....	9
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	26
C. Kerangka Teoretik	35
D. Hubungan Antar Variabel.....	36
E. Kerangka Konsep.....	38
F. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
B. Metode Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Tehnik Analisis Data	44
F. Pengujian Hipotesis Penelitian	47
G. Hipotesis Statistika.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Rumah Sakit	52
B. Deskripsi Data Penelitian	54
C. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	55

D. Analisis Deskriptif Distribusi Jawaban terhadap Variabel Penelitian	58
E. Path Analisis dan Uji Hipotesis	63
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
G. Temuan Penelitian	72
H. Keterbatasan Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	73
B. Implikasi Teoritis.....	73
C. Implikasi Manajerial.....	74
D. Saran bagi Rumah Sakit Mekar Sari.....	75
E. Saran bagi Peneliti Selanjutnya	75
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Keluhan dan Saran (Pengaduan di RS MS)	6
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan.....	26
Tabel 3.1 Instrumen Variabel Mutu Pelayanan, Sarana Fisik, Kepuasan Pasien dan WOM (<i>Word of Mouth</i>)	42
Tabel 4.1 Dokter dan Tenaga Medis Di Rumah Sakit Mekar Sari	53
Tabel 4.2 Kelas dan Tempat Tidur di Rumah Sakit Mekar Sari.....	53
Tabel 4.3 Hasil Deskripsi Demografi Pengunjung di Rumah Sakit Mekar Sari	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Sarana fisik.....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Patient Experience.....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Word of Mouth.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Sarana Fisik.....	61
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Patient Experience	62
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Words of Mouth	62
Tabel 4.13 Hasil Uji T Statistik Model Word of Mouth.....	63
Tabel 4.14 Hasil Pengaruh Tidak Langsung Sarana fisik dan Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.15 Nilai AVE Variabel Model	65
Tabel 4.16 Nilai R Square Model	66
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis Model Penelitian.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Sebaran Peningkatan layanan (WOM)	5
Gambar 2.1 Model Konsep <i>Patient Experience</i>	14
Gambar 2.2 Faktor Penentu <i>Patient Experience</i>	15
Gambar 2.3 Kerangka Teoritis Penelitian.....	35
Gambar 2.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	38
Gambar 3.1 Konstelasi Penelitian.....	40
Gambar 3.2 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	49
Gambar 4.1 Model Analisis Path WoM di RS Mekar Sari.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	109
Lampiran II Analisis Deskriptif	115
Lampiran III Uji Validitas Reliabilitas	120
Lampiran IV Analisis Path.....	123
Lampiran V Informed Consent	125