

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
 BAB I PEBDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah.....	3
E. Tujuan Penelitian.....	4
F. Manfaat Hasil Penelitian.....	5
 BAB II KAJIAN TEORETIK.....	 6
A. Deskripsi Konseptual.....	6
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	20
C. Kerangka Teoretik.....	27
D. Kerangak Konsep.....	33
E. Hipotesis Penelitian.....	34
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 35
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
B. Metode Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Analisa Data.....	42
F. Hipotesis Statistika.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum RS. Hermina Depok.....	47
B. Deskripsi Data.....	49
C. Pengujian Persyaratan Analisa Data.....	51
D. Pengujian Hipotesis.....	70
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
F. Temuan Penelitian.....	82
 BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	 84
A. Kesimpulan.....	84
B. Implikasi.....	85
C. Saran.....	86
 JURNAL/ARTIKEL	
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	37
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen.....	39
Tabel 3.3 Nilai Indeks <i>Three-Box Method</i>	44
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	49
Tabel 4.2 Deskriptif Statistik Variabel Penelitian.....	50
Tabel 4.3 Validitas Variabel Komunikasi Efektif.....	51
Tabel 4.4 Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	52
Tabel 4.5 Validitas Variabel Kepercayaan.....	53
Tabel 4.6 Validitas Variabel Loyalitas.....	54
Tabel 4.7 Reabilitas Variabel Penelitian.....	56
Tabel 4.8 Normalitas Variabel Penelitian.....	56
Tabel 4.9 <i>Three Box Method</i> Komunikasi Efektif.....	57
Tabel 4.10 <i>Three Box Method Responsiveness</i>	59
Tabel 4.11 <i>Three Box Method</i> Kepercayaan	60
Tabel 4.12 <i>Three Box Method</i> Loyalitas	62
Tabel 4.13 Matrix Analisis <i>Three Box Method</i>	63
Tabel 4.14 Analisis Jalur Pada Pengaruh Langsung	64
Tabel 4.15 Analisis Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	65
Tabel 4.16 Korelasi Langsung Dengan Kepercayaan Pasien.....	65
Tabel 4.17 Korelasi Langsung Dengan Loyalitas pasien.....	66
Tabel 4.18 Uji Simultan.....	68
Tabel 4.19 Uji Parsial.....	69
Tabel 4.20 Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.21 Pengujian Hipotesis.....	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Proses Komunikasi.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Teoretik.....	27
Gambar 2.3 Kerangka Konsep.....	33
Gambar 3.1 Konstelasi Penelitian.....	35
Gambar 3.2 Ukuran Besaran Sampel.....	36
Gambar 4.1 Korelasi Pearson.....	66
Gambar 4.2 Analisis Regresi Berganda Model Struktur 1.....	67
Gambar 4.3 Analisis Regresi Berganda Model Struktur 2.....	68