

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	13
C. Pembatasan Masalah .....	14
D. Perumusan Masalah.....	14
E. Tujuan penelitian.....	14
F. Manfaat penelitian.....	15
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA .....	16
A. Kajian Teori .....	16
1. Jasa/pelayanan.....	16
2. Kualitas layanan/jasa .....	17
3. Pelanggan.....	24
4. Kepuasan pelanggan.....	24
5. Loyalitas pelanggan.....	29
6. Hubungan kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan.....	30
7. Hubungan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.....	34
8. Hubungan kualitas layanan/jasa dengan loyalitas pelanggan.....	37
9. Pelayanan Asuhan Persalinan Proaktif Di Rumah Sakit .....	44
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	48
BAB III .....	54
METODE PENELITIAN.....	54
A. Kerangka pemikiran .....	54
B. Hipotesa Penelitian.....	59
C. Definisi operasionalisasi dan pengukuran Variabel.....	60
D. Desain penelitian: .....	66
E. Teknik pengumpulan data dan Pengambilan Sampel .....	67
F. Metode analisis .....	68
G. Pengujian analisis hipotesa kerja adalah : .....	68
H. Analisa dan pembahasan .....	70
BAB IV .....	72
HASIL PENELITIAN .....	72
A. Gambaran Umum obyek penelitian.....	72
B. Diskripsi hasil penelitian .....	74
C. Hasil Uji asumsi klasik.....	78
1. Hasil Uji Normalitas.....	78

2.	Uji Multikolinear.....	80
3.	Uji Heteroskedastisitas semua variabel kualitas pelayanan.....	81
4.	Hasil analisa regresi.....	82
a.	Regresi kualitas layanan terhadap kepuasan.....	82
b.	Regresi kepuasan terhadap loyalitas.....	84
c.	Regresi kualitas layanan terhadap loyalitas .....	85
D.	Pembahasan hasil penelitian .....	87
BAB V.....		92
KESIMPULAN DAN SARAN .....		92
A.	Kesimpulan .....	92
B.	Saran- saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		94