

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	10
2.2. Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	14
2.3. Kepuasan Pelanggan	16
2.4. Loyalitas Pelanggan.....	23
2.5. Rumah Sakit	28
2.6. Pemasaran Rumah Sakit.....	31
2.7. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	33
3. METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1. Kerangka Penelitian	36
3.2. Hipotesis Penelitian	38
3.2.1. Hubungan Kualitas Pelayanan RS dan Kepuasan Pasien.....	38
3.2.2. Hubungan Citra Merek RS dan Kepuasan Pasien.....	39
3.2.3. Hubungan Kualitas Pelayanan RS dan Loyalitas Pasien.....	39
3.2.4. Hubungan Citra Merek RS dan Loyalitas Pasien	40
3.2.5. Hubungan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien.....	40
3.3. Desain Penelitian	41
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	47
3.5.1. Jenis Data.....	47
3.5.2. Populasi dan Sampel	47
3.5.3. Teknik Pengumpulan Data	48

3.6.	Uji Kualitas Data	49
3.6.1.	Uji Validitas	50
3.6.2.	Uji Reliabilitas	51
3.7.	Metode Analisis SEM.....	52
3.7.1.	Asumsi-asumsi Penggunaan SEM	52
3.7.2.	Tahapan-tahapan SEM	53
4.	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	58
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
4.2.	Pelaksanaan Penelitian.....	60
4.2.1.	Pelaksanaan <i>Pretest</i>	60
4.2.2.	Pelaksanaan Survei.....	63
4.3.	Hasil Penelitian.....	63
4.3.1.	Analisis Deskriptif	63
4.3.1.1.	Karakteristik Responden	63
4.3.1.2.	Analisis Penilaian Responden	68
4.3.2.	Analisis Inferensial Terhadap Variabel Penelitian.....	73
4.3.2.1.	Penilaian Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.3.2.2.	Penilaian Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.3.2.3.	Penilaian Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
4.3.2.4.	Penilaian Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	77
4.3.2.5.	Penilaian Responden Berdasarkan COE yang dikunjungi.....	77
4.3.3.	Hasil Asumsi-asumsi Penggunaan SEM	82
4.3.3.1.	Analisis Model Pengukuran	82
4.3.3.2.	Analisis Model Struktural	87
4.3.3.3.	Analisis Kesesuaian Seluruh Model	90
4.3.4.	Pengujian Hipotesis.....	94
4.3.4.1.	Kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pasien	95
4.3.4.2.	Citra merek meningkatkan kepuasan pasien	96
4.3.4.3.	Kualitas pelayanan meningkatkan loyalitas pasien	96
4.3.4.4.	Citra merek meningkatkan loyalitas pasien	97
4.3.4.5.	Kepuasan pasien meningkatkan loyalitas pasien.....	98
4.3.5.	Uji Variabel Mediasi (<i>Intervening</i>).....	98
4.4.	Implikasi Manajerial.....	99
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1.	Kesimpulan.....	104
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	105
5.3.	Saran	106
6.	DAFTAR REFERENSI	108
7.	LAMPIRAN	114