

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB. 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB. 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kualitas Pelayanan	8
2.2. Kepuasan Konsumen	14
2.3. Loyalitas Konsumen	17
2.4. Kajian Penelitian Terdahulu	21
BAB. 3. METODELOGI PENELITIAN	25
3.1 Kerangka Penelitian	26
3.2 Hipotesis Penelitian	26
3.2.1. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien	26
3.2.2 Hubungan Kepuasan Pasien dan Loyallitas Pasien	27
3.2.3. Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien	29
3.3 Desain Penelitian	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	36
3.5.1. Jenis Data	36
3.5.2. Populasi dan Sampel	36
3.5.3. Teknik Pengambilan Data	37
3.6 Uji Kualitas Data	39
3.6.1. Uji Validitas	39
3.6.2. Uji Reliabilitas	40
3.7. Metode Analisis SEM	41
3.7.1 Variabel – variable dalam SEM	42
3.7.2 Model – Model dalam SEM	42
3.7.3. Two Step Approach	43
3.7.4. Confirmatory Factor Analysis	44

3.7.5.	Second-order Confirmatory Factor Analysis	46
3.7.6.	Analisis Model Struktural	47
3.8	Teknik Anailis Data	48
3.8.1.	Asumsi-asumsi Penggunaan SEM	49
3.8.2.	Tahapan-tahapan SEM	50
3.8.3.	Uji Deteksi Pengaruh Mediasi	56
BAB 4.	PEMBAHASAN	58
4.1.	Pelaksanaan Penelitian	58
4.1.1.	Pelaksanaan Pre-test	58
4.1.2.	Pelaksanaan Survei	60
4.2.	Profile Responden	60
4.2.1	Jenis Kelamin	61
4.2.2.	Usia	61
4.2.3.	Pendidikan Terakhir	62
4.2.4	Pekerjaan	63
4.2.5.	Jumlah Kunjungan	64
4.3.	Analisa Statistik Deskriptif Kuesioner	65
4.4.	Hasil Asumsi-Asumsi Penggunaan SEM	65
4.5.	Confirmatory Factor Analysis (CFA)	65
4.5.1.	Analisis Validitas Model Pengukuran	76
4.5.2.	Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit)	70
4.5.3.	Analisis Reliabilitas Model Pengukuran	73
4.5.4	Uji Kecocokan Keseluruhan Model (Goodness of Fit)	75
4.5.5	Uji Kecocokan Model Struktural	79
4.6.	Pengujian Hipotesis	80
4.7	Uji Variabel Mediasi	83
BAB. 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Implikasi Manajerial	86
5.3	Saran bagi Peneliti Selanjutnya	92
	DAFTAR REFERENSI	94
	LAMPIRAN	100