

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Perusahaan Jasa .....	9
2.2 Kualitas Pelayanan .....	9
2.2.1 Penilaian Kualitas Pelayanan .....	10
2.3 Pengertian Kepuasan Pasien .....	15
2.4 Loyalitas Konsumen .....	20
2.4.1 Tahapan Loyalitas .....	22
2.5 Rumah Sakit .....	23
2.5.1 Pengertian Rumah Sakit .....	23
2.5.2 Fungsi Rumah Sakit .....	23
2.5.3 Pelayanan Rawat Jalan .....	24
2.5.4 Pelayanan Rawat Inap .....	25
2.6 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Kerangka Penelitian .....	29
3.2 Hipotesis Penelitian .....	30
3.3 Desain Penelitian .....	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	32
3.4.1 Variabel Penelitian .....	32
3.5 Metode Pengukuran .....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.7 Populasi dan sampel .....	37

3.7.1	Populasi .....	37
3.7.2	Sampel .....	37
3.8	Jenis dan Sumber Data .....	37
3.9	Uji Kualitas Data .....	38
3.9.1	Uji Validitas .....	38
3.9.2	Uji Reliabilitas .....	39
3.10	Metode Analisa Data .....	40
3.11	Prosedur SEM .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran umum obyek penelitian .....	44
4.1.1	Sejarah Rumah Sakit Medistra .....	44
4.1.2	Visi, Misi, Tujuan, Fungsi dan Nilai serta Falsafah .....	44
4.1.2.1	Visi .....	44
4.1.2.2	Misi .....	44
4.1.2.3	Fungsi, Tujuan dan Nilai / Falsafah .....	45
4.1.3	Susunan jabatan pada Struktur Organisasi Rumah Sakit Medistra .....	48
4.1.4	Tugas Jabatan .....	51
4.2	Analisa Dan Pembahasan .....	57
4.2.1	Pretest Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.2.1.1	Uji Validitas .....	58
4.2.1.2	Uji Realibilitas .....	59
4.2.2	Pembahasan Hasil Pre-Test .....	60
4.2.2.1	Pembahasan Uji Validitas .....	61
4.2.2.2	Pembahasan Uji Reliabilitas .....	64
4.2.3	Analisis Perbedaan (Uji ANOVA) .....	65
4.2.3.1	Berdasarkan Usia .....	65
4.2.3.2	Berdasarkan Pendidikan ..	68
4.2.3.3	Berdasarkan Pekerjaan .....	70
4.2.4	Analisa Model Pengukuran .....	73
4.2.4.1	Uji Validitas .....	73
4.2.4.2	Uji Reliabilitas .....	74
4.2.5	Analisis Kecocokan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) ....	75
4.3	Analisa Model Struktural .....	79
4.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	80
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	81
4.6	Variabel Intervening Atau Mediasi .....	82
4.7	Implementasi Manajerial .....	83
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	89
5.2	Keterbatasan Dalam Penelitian .....	90
5.2	Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	91

<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 Kuesioner .....	95
Lampiran 2 Uji Pretest .....	100
Lampiran 3 Uji Anova .....	116
Lampiran 4 Hasil Kuesioner .....	130
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	159