

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINILITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. LatarBelakangPenelitian	1
1.2. IdentifikasiMasalah	6
1.3. BatasanMasalah	6
1.4. RumusanMasalah	6
1.5. TujuanPenelitian	7
1.6. ManfaatPenelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. KajianLiteratur	8
2.1.1 KualitasPelayanan	8
2.1.2. PersepsiHarga.....	10
2.1.3 CitraMerek.....	11
2.1.4 KepuasanPasien.....	13
2.1.5 LoyalitasPasien	15
2.2. DefinisiRumahSakit.....	19
2.2.1. KlasifikasiRumahSakit	20
2.2.2 PengertianRumahSakitIbudanAnak.....	21
2.2.3 JenisPelayanan di RumahsakitIbudanAnak.....	22
2.2.4 TinjauanKegiatan di RumahSakitIbudanAnak.....	22
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN	26
3.1. KerangkaPenelitian	26
3.2. HipotesisPenelitian	27
3.3. DesainPenelitian	34
3.4. DefinisiOperasionaldanPengukuranVariabel	34

3.5.	Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	43
3.5.1.	Jenis Data	43
3.5.2.	Populasi dan Sampel	44
3.5.3.	Teknik Pengambilan Data	44
3.6.	Uji Kualitas Data	46
3.6.1.	Uji Validitas	46
3.6.2.	Uji Reliabilitas	47
3.7.	Uji Inferensial	48
3.8.	Metode Analisis SEM	49
3.8.1.	Variabel – Variabel dalam SEM	49
3.8.2.	Model – Model dalam SEM	50
3.8.3.	<i>Two Step Approach</i>	50
3.8.4.	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	51
3.8.5.	<i>Second-order Confirmatory Factor Analysis</i>	53
3.8.6.	Analisis Model Struktural	54
3.9.	Teknik Analisis Data	55
3.9.1.	Asumsi-Asumsi Penggunaan SEM	55
3.9.2.	Tahapan-tahapan SEM	56
BAB 4	ANALISA DAN PEMBAHASAN	62
4.1.	Pelaksanaan Penelitian	62
4.1.1.	Pelaksanaan <i>Pre-test</i>	62
4.1.2.	Pelaksanaan Survei	64
4.2.	Profil Responden	64
4.2.1.	Jenis Kelamin	64
4.2.2.	Usia	65
4.2.3.	Pendidikan Formal Terakhir	66
4.2.4.	Pekerjaan	67
4.2.5.	Jumlah pasien berkunjung di polirawat jalan.....	68
4.2.6.	Frekuensi Kunjungan.....	69
4.3.	Analisa Statistik Deskriptif Kuesioner	70
4.4.	Analisis Inferensial Terhadap Variabel Penelitian.....	72
4.4.1.	Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin..	72
4.4.2.	Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	74
4.4.3.	Penilaian Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
4.4.4.	Penilaian Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	75
4.4.5.	Penilaian Responden Berdasarkan Kunjungan Poli Rawat Jalan	76
4.4.6.	Penilaian Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	77
4.5.	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	78
4.5.1.	Analisis Validitas Model Pengukuran	78
4.5.2.	Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit)	84
4.5.3.	Analisis Reliabilitas Model Pengukuran	88

4.6.	<i>Second Order Confirmatory Factor Analysis (2nd CFA)</i>	89
4.6.1.	UjiKecocokanKeseluruhan Model (<i>Goodness of Fit</i>) ..	90
4.6.2.	UjiKecocokan Model Struktural	94
4.7.	PengujianHipotesis	97
4.8.	Implimentasimanajerial.....	103
4.8.1.	Faktor KualitasPelayananTerhadapKepuasanPasien.....	103
4.8.2.	Faktor KepuasanPasienTerhadapLoyalitasPasien.....	105
4.8.3.	Kualitas PelayananTerhadapLoyalitasPasien.....	106
4.8.4.	Faktor Citra MerekRumahSakitTerhadapLoyalitas Pasien.	111
4.8.5.	Faktor KualitasPelayananTerhadap Citra MerekRumahSakit..	112
4.8.6.	Faktor PersepsiHargaTerhadapLoyalitasPasien.....	113
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	115
5.1.	Kesimpulan	115
5.2.	Saran	116
5.3.	KeterbatasanPenelitian	118
DAFTAR REFERENSI	119
LAMPIRAN	124