

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	ii
LEMBAH PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
LEMBAR PESETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kajian Literatur .....	8
2.1.1 Merek ( <i>Brand</i> ) .....	8
2.1.2 Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	9
2.1.3 Pengertian Citra Merek .....	9
2.2 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Jasa .....	11
2.2.2 Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa .....	12
2.2.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	14
2.3 Kepuasan Pasien ( <i>Patient Satisfaction</i> ).....	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	18
2.4 Loyalitas ( <i>Loyalty</i> ) .....	20
2.4.1 Pengertian Loyalitas .....	20
2.4.2 <i>Customer Loyalty</i> .....	20
2.4.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan( <i>Customer Loyalty Satisfaction</i> )	21
2.5 Rumah Sakit .....	22
2.5.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit .....	22
2.5.2 Kepuasan Pelanggan Mencerminkan mutu pelayanan Rumah Sakit.....	23
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	25

<b>3. METODELOGI PENELITIAN</b> .....	28
3.1 Kerangka Penelitian .....	28
3.2 Variabel Mediasi .....	29
3.3 Hipotesis Penelitian .....	29
3.4 Desain Penelitian .....	32
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.6 Tehnik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel .....	38
3.6.1 Tehnik Pengumpulan Data .....	38
3.6.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.6.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
3.7 Uji Kualitas Data .....	40
3.7.1 Analisis Faktor ( <i>Factor Analysis</i> ) dengan Uji Validitas .....	40
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	41
3.7.3 Prosedur SEM .....	39
3.7 Metode Analisis .....	47
<b>4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	49
4.2 Pembahasan .....	53
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	77
DAFTAR REFERENSI .....	