

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Penelitian Terdahulu	6
1.3 Kesenjangan Penelitian.....	8
1.4 Identifikasi Masalah.....	10
1.5 Batasan Masalah	10
1.6 Rumusan Masalah.....	11
1.7 Tujuan Penelitian	11
1.8 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Model Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Prinsip Kualitas Pelayanan	14

2.2 Kepuasan	15
2.2.1 Definisi Kepuasan	15
2.2.2 Manfaat Kepuasan	16
2.2.3 Prinsip Kepuasan	17
2.2.4 Pengukuran Kepuasan	18
2.3 Loyalitas	19
2.3.1 Definisi Loyalitas	19
2.3.2 Dimensi Loyalitas	20
2.3.3 Karakteristik Loyalitas	20
2.3.4 Tahapan Loyalitas	20
2.4 Rumah Sakit	22
2.4.1 Pelayanan Rawat Inap	25
BAB III	27
RERANGKA KONSEPTUAL dan HIPOTESIS PENELITIAN	27
3.1 Kerangka Konseptual	27
3.2 Hipotesis Penelitian	29
3.2.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	29
3.2.2 Hubungan Antara Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien	31
3.2.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien	33
BAB IV	35
METODE PENELITIAN	35
4.1 Desain Penelitian	35
4.2 Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel	35
4.2.1 Kualitas Pelayanan	35
4.2.2 Kepuasan	37
4.2.3 Loyalitas	38
4.3 Analisis Mediasi	39
4.4 Metode Pengukuran	39
4.5 Teknik Pengumpulan Data	39
4.6 Populasi dan Sampel	40

4.6.1 Populasi	40
4.6.2 Sampel	40
4.7 Jenis dan Sumber Data	41
4.8 Uji Kualitas Data	41
4.8.1 Uji Validitas	41
4.8.2 Uji Reliabilitas	43
4.9 Teknik Analisis Data	43
4.9.1 Uji Inferensial	44
4.9.2 Metode Analisis SEM	44
4.9.3 Aplikasi Utama SEM	45
4.9.4 Variabel-Variabel dalam SEM	46
4.9.5 Aplikasi Metode SEM	46
4.9.6 Manfaat SEM dalam Penelitian	54
BAB V	56
PEMBAHASAN	56
5.1 Gambaran Umum <i>Obyek</i> Penelitian	56
5.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	56
5.1.2 Lokasi dan Lingkungan	57
5.1.3 Organisasi	57
5.2 Pelaksanaan Penelitian	59
5.2.1 Pelaksanaan <i>Pre-test</i>	59
5.2.1.1 Pembahasan Uji Validitas	60
5.2.1.2 Pembahasan Uji Reliabilitas	62
5.2.2 Pelaksanaan <i>Survey</i>	63
5.3 Hasil Penelitian	64
5.3.1 Analisis Deskriptif Demografi Responden	64
5.3.2 Analisis Perbedaan Demografi Responden (Uji ANOVA)	65
5.3.2.1 Perbedaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
5.3.2.2 Perbedaan Responden Berdasarkan Usia	66
5.3.2.3 Perbedaan Responden Berdasarkan Kelas Rawat Inap	67

5.3.2.4 Perbedaan Responden Berdasarkan Lama Perawatan	67
5.3.2.5 Perbedaan Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	68
5.4 Analisis Hasil Penelitian dengan SEM	68
5.4.1 Analisis Model Pengukuran	69
5.4.2 Analisis Uji Struktural	71
5.4.3 Analisis Kesesuaian Seluruh Model.....	71
5.4.4 Pengujian Hipotesis	76
5.4.4.1 Kualitas Pelayanan yang Tinggi Meningkatkan Kepuasan	76
5.4.4.2 Kepuasan yang Tinggi Meningkatkan Loyalitas	77
5.4.4.3 Kualitas Pelayanan yang Tinggi Meningkatkan Loyalitas	79
5.4.4.4 Analisis Mediasi Kepuasan.....	80
5.5 Implikasi Manajerial	81
BAB VI	90
KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Keterbatasan Penelitian.....	91
6.3 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96