

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Tujuan.....	11
E. Manfaat	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kerangka Teori.....	13
1. Pengertian Rumah Sakit	13
2. Pemakaian Jasa Rumah Sakit	18
3. Karakteristik Pasien	19
4. Pelayanan Pelanggan (<i>Customer Service</i>).....	21
5. Kualitas Pelayanan	26
6. Kepuasan Pelanggan	33
7. Loyalitas Pelanggan	36
B. Kerangka Berfikir	45
C. Kerangka Konsep	58
D. Hipotesis.....	58

BAB III	METODE PENELITIAN	59
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	59
	B. Jenis Penelitian	59
	C. Populasi dan Sampel.....	59
	D. Metode Pengumpulan Data	61
	1. Sumber Data.....	61
	2. Instrumen Penelitian.....	62
	E. Analisis Data.....	67
	1. Teknik Pengolahan Data	67
	2. Teknik Mendeskripsikan Data	68
	3. Teknik Analisis Data.....	68
	4. Hipotesis Statistik	70
	5. Uji Statistik Normalitas Data	71
	6. Uji Analisis Korelasi	71
BAB IV	HASIL PENELITIAN	74
	A. Deskripsi Data	74
	1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	78
	2. Karakteristik Pasien	75
	3. Analisis Deskripsi Variabel.....	81
	B. Uji Analisis Data	93
	1. Uji Validitas	93
	2. Uji Reliabelitas.....	94
	C. Uji Hipotesis dengan Uji Statistik	95
	1. Analisis Deskriptif	95
	2. Uji Statistik Asumsi Klasik.....	98
BAB V	PEMBAHASAN	102
	A. Analisis Univariat.....	102
	1. Karakteristik Pasien	102
	2. Kualitas Layanan.....	105
	3. Loyalitas Pasien	109
	B. Analisis Bivariat	110

BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	113
	A. Kesimpulan.....	113
	B. Saran	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U