



## DAFTAR ISI

	hlm
<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT</b>	ii
<b>ABSTRAK</b>	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b>	iv
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN</b>	v
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR</b>	vii
<b>DAFTAR ISI</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6

Tujuan Penelitian	
Tujuan Umum	6
Tujuan Khusus	6
Manfaat Penelitian	
Bagi peneliti	7
Bagi Rumah Sakit Medika Permata Hijau	7
Bagi FIKES Esa Unggul	7

## **BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS**

A. Kerangka Teori	8
1. Loyalitas pasien	8
a. Pengertian Loyalitas	8
b. Beberapa alasan pasien tidak loyal	10
c. Medel Loyalitas	12
d. Strategi pengelolaan loyalitas	13
e. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas	14
f. Tingkat-tingkat loyalitas	15
g. Dimensi loyalitas	17
h. Hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien	18
2. Perilaku Konsumen	19
a. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen	20
b. Faktor lain yang mempengaruhi keputusan	22
3. Pengertian Pasien	22
4. Pengertian Rumah Sakit	23
5. Pengertian Kepuasan	25
a. Hubungan kepuasan keluhan dan loyalitas	28
b. Hubungan kepuasan dengan loyalitas	29
c. Cara mengukur kepuasan	34
d. Metode pengelolaan kepuasan	37
e. Faktor yang digunakan untuk mengukur kepuasan	39

B. Kerangka Berfikir	41
C. Kerangka Konsep	42
D. Hipotesis	43

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tempat dan Waktu penelitian	44
B. Jenis Penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi	45
2. Sampel	45
D. Pengumpulan Data	46
1. Tingkat loyalitas pasien	47
a. Definisi Konseptual	47
b. Definisi Operasional	47
2. Tingkat kepuasan pasien	48
a. Definisi Konseptual	48
b. Definisi Operasional	49
E. Analisa Data	51
1. Analisa data yang dikumpulkan	51
a. Analisa Univariat	51
b. Analisa Bivariat	51
2. Uji Statistik	52
3. Hipotesis Statistik	53
a. $H_0 : p = 0$	54
b. $H_0 : p \neq 0$	54
4. Koefisien Determinan	54

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi rumah sakit	55
B. Deskripsi sarana dan fasilitas rumah sakit	55
C. Deskripsi karakteristik responden	57

1. Karakteristik responden	57
a. Umur	57
b. Jenis kelamin	58
c. Tingkat pendidikan	60
D. Analisa Data	62
1. Analisa data variabel dependen	62
2. Analisa data variabel independen	67
3. Uji persyaratan analisis	73
4. Uji Hipotesis	74
5. Koefisien penentu	75
6. Keterbatasan penelitian	75

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Karakteristik Responden	76
1. Gambaran distribusi responden berdasarkan umur	76
2. Gambaran distribusi responden berdasarkan jenis kelamin	76
3. Gambaran distribusi responden berdasarkan pendidikan	77
B. Kepuasan Pasien	77
C. Loyalitas Pasien	81
D. Hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien	84

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**