

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.2 Loyalitas Pasien.....	30
2.1.3 Unit Rawat Jalan.....	39
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Kerangka Berfikir	45
2.4 Kerangka Konsep.....	46
2.5 Hipotesis Penelitian.....	47
2.6 Definisi Operasional.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	55
3.1 Jenis Penelitian.....	55
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	55
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	55
3.4 Etika Penelitian	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data	57
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
3.7 Teknik Analisis Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN	62
4.1 Analisis Univariat	62
4.2 Analisis Bivariat.....	72
BAB V PEMBAHASAN	80
5.1 Keterbatasan Penelitian	80
5.2 Tinjauan Hasil Penelitian	80
5.2.1 Pengaruh Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan.....	80
5.2.2 Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan.....	82
5.2.3 Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan	83
5.2.4 Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan.....	84
5.2.5 Pengaruh Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan.....	85
5.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan.....	87
BAB VI PENUTUP.....	90
6.1 Kesimpulan.....	90
6.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA