

DAFTAR ISI

Hlm

HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	iii
ABSTRAK	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
F. Manfaat Penelitian	6
1. Bagi Institusi	6
2. Bagi Institusi Pendidikan	6
3. Bagi Penulis	7

BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS

A. Kerangka Teori	8
1. Loyalitas pasien	8

2. Pengertian Loyalitas	8
3. Beberapa alasan pasien tidak loyal	10
4. Model Loyalitas	12
5. Strategi pengelolaan loyalitas	13
6. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas	14
7. Tingkat-tingkat loyalitas	15
8. Dimensi loyalitas	17
9. Faktor pembentuk loyalitas	18
10. Hubungan kepuasan dengan loyalitas	19
B. Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan	20
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	25
4. Kualitas Jasa Pelayanan	27
5. Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan	29
6. Harapan Pelanggan	32
7. Pelayanan Rawat Jalan	33
C. Kerangka Berfikir	35
D. Kerangka Konsep	37
E. Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu penelitian	38
B. Metode Penelitian	38
1. Jenis Penelitian	38
2. Pengumpulan Data	38
C. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Teknik pengambilan Sampel	39
3. Sampel	39
D. Instrumen Penelitian	41
1. Variable Dependent	41
2. Variabel Independent	44
E. Tehnik Analisa Data	47
1. Pengumpulan data	47
2. Klasifikasi data	47
3. Penyajian Data	48
4. Analisis data	49
F. Hipotesa Statistik	50

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	51
1. Karakteristik responden	51

2. Loyalitas Pasien	57
3. Kepuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan	63
B. Uji Persyaratan Analisis	70
C. Uji Hipotesis	70
D. Koefisien Penentu	71
BAB V PEMBAHASAN	
A. Tingkat Loyalitas Pasien	74
B. Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Rawat Jalan	76
C. Hubungan kepuasan pelayanan rawat jalan dan loyalitas pasien	79
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87