

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Batasan Penelitian	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Rumah Sakit	8
2.1.1. Pengertian Rumah Sakit	8
2.2. Jasa	9
2.2.1. Pengertian Pemasaran Jasa	9
2.2.2. Kualitas Pelayanan	11
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	13
2.2.4. Loyalitas Pelanggan	17
2.3. Penelitian Terdahulu	19
2.4. Hubungan Antar Variabel	20
2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	20
2.4.2. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.4.3. Pengaruh Kualitas Terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.5. Hipotesis Penelitian	22
2.6. Model Penelitian	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Desain Riset.....	24
3.2. Jenis dan Sumber Data	24
3.2.1. Jenis Data.....	24
3.2.2. Sumber Data	25
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.3.1. Populasi	26
3.3.2. Sampel	26
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.4. Unit Analisis.....	28
3.5. Definisi Operasional Variabel	29
3.5.1. Kualitas Pelayanan	30
3.5.2. Kepuasan Pelanggan.....	30
3.5.3. Loyalitas Pelanggan	30
3.6. Teknik Analisis Data	35
3.6.1. Uji Validitas.....	35
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	36
3.6.3. Uji ANOVA.....	38
3.6.4. Structural Equation Model (SEM) Analysis.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Hasil Penelitian	47
4.1.1. Karakteristik Responden	47
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	50
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
4.1.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.1.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	54
4.1.2. Analisis Faktor dengan Uji Validitas	56
4.1.3. Uji Reliabilitas.....	60
4.1.4. Analisis Hasil Penelitian dengan Uji ANOVA	61
4.1.4.1. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Gender	61
4.1.4.2. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Usia	62
4.1.4.3. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Status	63
4.1.4.4. Penilaian Responden Berdasarkan	

Kelompok Pendidikan.....	64
4.1.4.5. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan	64
4.1.4.6. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Pengeluaran Perbulan	65
4.1.5. Analisis Hasil Penelitian dengan <i>Structural</i> <i>Equation Model</i>	66
4.1.5.1. Analisis Model Pengukuran	66
4.1.5.2. Analisis Model Struktural	69
4.1.5.3. Analisis Kesesuaian Seluruh Model	70
4.2. Pembahasan	75
4.2.1. Analisis Hasil Pengujian Hipotesis I	75
4.2.2. Analisis Hasil Pengujian Hipotesis II.....	77
4.2.3. Analisis Hasil Pengujian Hipotesis III	78
4.3. Temuan Penelitian	79
4.4. Keterbatasan Penelitian	80
BAB V KESIMPULAN.....	82
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran	83
5.2.1. Saran Untuk Rumah Sakit	83
5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	84
5.3. Implikasi Penelitian	84
5.3.1. Implikasi Teoritis.....	84
5.3.2. Implikasi Praktis	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88