

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	16
1.2 Perumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan Penelitian .....	18
1.3.1 Tujuan Umum	
1.3.2 Tujuan Khusus	
1.4 Manfaat Penelitian .....	18
1.4.1 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan	
1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit	
1.4.3 Manfaat Bagi Penelitian	
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	20
2.1.1 Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan	
2.1.2.1 Pengertian Minat Kunjungan Ulang	
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat jalan	
2.1.3 Faktor Lain yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang	
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Kerangka Berpikir .....	30
2.4 Kerangka Konsep .....	30
2.5 Hipotesis Penelitian .....	31
2.6 Definisi Operasional .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.2.1 Lokasi	
3.2.2 Waktu Penelitian	

3.3 Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi .....	
3.3.2 Sampel .....	
3.4 Etika Penelitian .....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	39
3.7 Teknik Analisis Data .....	43
a. Analisis univariat .....	
b. Analisis bivariante .....	
c. Analisis Multivariat .....	
<b>BAB IV HASIL .....</b>	<b>44</b>
<b>BAB V PEMABAHASAN .....</b>	<b>54</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
6.1 Kesimpulan .....	
6.2 Saran .....	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.3	Definisi Operasional	32
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	38
Tabel 3.2	Uji Validitas Variabel Minat Kunjungan Ulang	39
Tabel 3.3	Uji Validitas Variabel Bentuk Fisik ( <i>tangible</i> )	40
Tabel 3.4	Uji Validitas Variabel Keandalan ( <i>realibilitas</i> )	40
Tabel 3.5	Uji Validitas Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> )	40
Tabel 3.6	Uji Validitas Variabel Cepat Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	41
Tabel 3.7	Uji Validitas Variabel Jaminan ( <i>assurance</i> )	41
Tabel 3.8	Hasil Uji Realibilitas Dimensi Kualitas Pelayanan	42
Tabel 3.9	Hasil Uji Realibilitas Pengaruh Minat Kunjungan Ulang	42
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Di RS Medika Permata Hijau	46
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Di RS Medika Permata Hijau	46
Tabel 4.3	Tabulasi Jawaban Responden Dimensi Kualitas Pelayanan Di RS Medika Permata Hijau	48
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Dimensi Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Di RS Medika Permata Hijau	49
Tabel 4.5	Pengaruh Masing-Masing Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Di RS Medika Permata Hijau	52
Tabel 4.6	Model Akhir Pengaruh Dimensi Kualitas Pelaynan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Di RS Medika Permata Hijau	52

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Teori	30
Gambar 2.2	Kerangka Konsep	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Lampiran 1	Permohonan Ijin Penelitian	63
Lampiran 2	Persyaratan Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 3	Informed Consent	65
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 5	Identitas Responden	67
Lampiran 6	Petunjuk Pengisian Kuesioner	68
Lampiran 7	Bukti Perintah Perbaikan Sidang Proposal Skripsi	71
Lampiran 8	Keterangan Lolos Kaji Etik	73

