

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan Tidak Plagiat.....	ii
Abstrak .....	iii
Pengesahan Skripsi .....	iv
Pernyataan Persetujuan .....	v
Daftar Riwayat Hidup.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Grafik.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Perumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Loyalitas Pasien .....	11
2.1.1 Pengertian Pasien.....	11
2.1.2 Hak dan Kewajiban Pasien .....	11
2.1.3 Pengertian Loyalitas Pasien .....	12

2.1.4 Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	14
2.1.5 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	15
2.1.6 Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	16
2.1.7 Faktor-faktor Pembentuk Loyalitas .....	20
2.2 Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan .....	21
2.2.1 Pengertian Persepsi .....	21
2.2.2 Proses Persepsi.....	22
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	23
2.2.4 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	25
2.2.5 Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	27
2.2.6 Perkembangan Mutu .....	28
2.2.7 Batasan Tentang Mutu .....	29
2.2.8 Dimensi Mutu .....	30
2.2.9 Faktor Fundamental yang Mempengaruhi Mutu .....	32
2.2.10 Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit .....	33
2.3 Kerangka Berfikir .....	38
2.4 Kerangka Konsep.....	39
2.5 Hipotesis .....	39

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
3.2 Jenis Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel .....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel.....	41

3.4 Pengumpulan Data .....	42
3.4.1 Sumber Data.....	42
3.4.2 Instrumen Penelitian .....	43
3.5 Analisis Data.....	47
3.6 Hipotesis Statistik .....	50

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
4.1.1.1 RSUD Tarakan.....	51
4.1.1.2 Visi dan Misi.....	53
4.1.1.3 Tugas.....	54
4.1.1.4 Nilai.....	54
4.1.1.5 Sejarah.....	55
4.1.1.6 Struktur Organisasi RSUD Tarakan.....	56
4.1.1.7 Fasilitas Pelayanan Kesehatan .....	56
4.1.2 Karakteristik Responden.....	60
4.1.2.1 Umur Responden .....	60
4.1.2.2 Jenis Kelamin.....	61
4.1.2.3 Pendidikan Terakhir.....	62
4.1.2.4 Pekerjaan.....	63
4.1.3 Skor Penilaian Variabel Dependen yaitu Loyalitas Pasien.....	64
4.1.4 Skor Penilaian Variabel Independen yaitu Persepsi tentang Mutu .....	67
4.2 Uji Persyaratan Analisis.....	69
4.3 Pengujian Hipotesis .....	70

4.3.1 Uji Korelasi Pearson Product Moment .....	71
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	72
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
5.1 Anaisis Univariat .....	74
5.1.1 Loyalitas Pasien.....	74
5.1.2 Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan.....	75
5.2 Analisis Bivariat.....	78
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	80
6.2 Saran .....	81
Daftar Pustaka.....	82
Lampiran	