

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvii
LAMPIRAN.....	xix

## BAB I PENDAHULUAN

	<b>Halaman</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7

F. Sistematika Penulisan .....	8
--------------------------------	---

## **BAB II LANDASAN TEORI**

	<b>Halaman</b>
A. Pengertian Jasa .....	10
B. Kualitas Pelayanan .....	12
C. <i>Brand image</i> .....	16
D. Kepuasan konsumen.....	23
E. Pengembangan kepuasan konsumen.....	27
F. Definisi rumah sakit .....	29
G. Kepuasan pasien.....	31
H. Penelitian terdahulu .....	33
I. Model dan Kerangka pikir .....	36
J. Hipotesis .....	38

## **BAB III METODE PENELITIAN**

	<b>Halaman</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	39
B. Jenis dan Sumber Data .....	39
C. Populasi Dan Sample .....	40
D. Metode Pengumpulan Data .....	42
E. Metode Analisis Data .....	43

F. Definisi Operasional Variabel.....	52
---------------------------------------	----

#### **BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN RESPONDEN**

	<b>Halaman</b>
A. Profil Perusahaan.....	56
B. Visi, Misi Dan Moto Rumah Sakit Sari Asih.....	59
C. Profil Responden.....	60

#### **BAB V HASIL PENELITIAN**

	<b>Halaman</b>
A. Hasil Uji Validitas dan reliabilitas.....	65
B. Path Analysis.....	69
C. Analisis jalur tahap 1 .....	70
D. Analisi jalur tahap II .....	73
E. Analisis Jalur gabungan Tahap I dan Tahap II.....	77

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

	<b>Halaman</b>
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
----------------------------	-----------