

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Pembatasan Masalah	8
1.4. Perumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.5.1 Tujuan Umum	9
1.5.2 Tujuan Khusus	9
1.6. Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Bagi RS	10
1.6.2 Manfaat Bagi Akademik	11

1.6.3	Manfaat Bagi Peneliti	12
-------	-----------------------------	----

BAB II KERANGKA TEORI DAN KONSEP

2.1	Kerangka Teori.....	13
2.1	Definisi Loyalitas Pasien.....	13
2.1.2	Faktor Loyalitas Pasien	14
2.1.2	Konsep Loyalitas Pasien.....	14
2.1.3	Dimensi Loyalitas Pasien.....	17
2.1.4	Pengukuran Loyalitas Pasien.....	17
2.1.5	Faktor Faktor menentukan Loyalitas Pasien.....	18
2.1.6	Tingkat Loyalitas Pasien.....	21
2.1.7	Keuntungan Loyalita Pasien.....	23
2.1.8	Strategi Loyalitas Pasien.....	23
2.2	Kepuasan Pasien.....	25
2.2.1	Definisi Kepuasan Pasien.....	26
2.2.2	Dimensi Kepuasan Pasien.....	28
2.2.3	Pengukuran Kepuasan Pasien.....	32
2.2.4	Konsep Kepuasan Pasien.....	32
2.2.5	Faktor Kepuasan Pasien.....	32
2.2.6	Penilaian Kepuasan Pasien.....	34
2.2.7	Skor Kepuasan Pasien.....	35
2.2.8	Akibat Pasien Puas.....	36
2.2.9	Akibat Pasien Tidak Puas.....	37
2.2.10	Respon Ketidakpuasan Pasien.....	37
2.2.11	Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	40
2.2.12	Strategi Kepuasan Pasien.....	40
2.3	Kerangka Berfikir.....	60

2.5 Kerangka Konsep Penelitian.....	65
2.6 Hipotesis Penelitian.....	65

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	66
3.1.1 Tempat Penelitian.....	66
3.1.2 Waktu Penelitian.....	66
3.2 Jenis Penelitian.....	66
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	67
3.3.1 Populasi.....	67
3.3.2 Sampel.....	67
3.4 Instrumen Penelitian.....	68
A. Variabel Dependent (Loyalitas Pasien).....	68
3.4.1.1 Definisi Konseptual.....	68
3.4.1.2 Definisi Operasional.....	68
3.4.1.3 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian (Scoring).....	69
B. Variabel Independent (Kepuasan Pasien).....	70
3.4.2.1 Definisi Konseptual.....	70
3.4.2.2 Definisi Operasional.....	70
3.4.2.3 Kisi – Kisi Instrumen Penelitian (Scoring).....	71
C. Analisis Data.....	74
3.4.1.1 Analisa Univariat.....	74
3.4.1.2 Analisa Bivariat.....	74
3.4.1.3 Uji Statistik.....	75
3.4.1.4 Hipotesis Statistik.....	77

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Karakteristik Responden.....	78
4.1.1 Umur.....	78
4.1.2 Status Pernikahan.....	79
4.1.3 Pendidikan.....	81
4.1.4 Status Pekerjaan.....	82
4.1.5 Analisis Univariat.....	83
4.1.5.1 Analisis Loyalitas Pasien.....	83
4.1.5.2 Analisis Kepuasan Pasien.....	85
4.2 Uji Normalitas.....	88
4.3 Pengujian Hipotesis.....	88
4.3.1 Uji Korelasi Person Product Moment.....	89
4.4 Koefisien Determinasi.....	90
4.4 Keterbatasan.....	91

BAB V PEMBAHASAN

5.1. Tingkat Loyalitas Pasien Di Poli Kebidanan	95
5.2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan	99
5.3 Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Tingkat Loyalitas	101

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	108
6.2 Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA	109
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	112
-----------------------	-----