

## DAFTAR ISI

	hlm.
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
 <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Perumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
 <b>BAB 2 KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kerangka teori	
2.1.1 Rumah Sakit	
2.1.1.1 Pengertian Rumah Sakit .....	8
2.1.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	8
2.1.1.3 Jenis Rumah Sakit .....	9
2.1.1.4 Klasifikasi Rumah Sakit .....	9
2.1.2 Rawat Inap .....	11
2.1.3 Pasien .....	14
2.1.3.1 Hak Pasien .....	14
2.1.3.2 Kewajiban Pasien .....	14
2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian .....	15

2.1.5	Kualitas Pelayanan	
2.1.5.1	Konsep Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.6	Loyalitas	
2.1.6.1	Pengertian Loyalitas .....	22
2.1.6.2	Karakteristik Loyalitas .....	23
2.1.7	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas .....	25
2.2	Kerangka Berpikir .....	27
2.3	Kerangka Konsep .....	28
2.4	Hipotesis .....	28

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.2	Jenis Penelitian .....	29
3.3	Populasi dan Sampel .....	29
3.4	Pengumpulan Data .....	31

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN**

4.1	Hasil Penelitian .....	43
4.1.1	Pelaksanaan Penelitian.....	43
4.1.2	Penyajian Hasil Penelitian .....	43
4.1.3	Variabel Univariat .....	43
4.2.3.1	Karakteristik Responden .....	44
4.3.2.7	Kualitas Pelayanan.....	48
4.3.2.8	Loyalitas Pasien .....	50
4.1.4	Variabel Bivariat .....	50
4.1.4.1	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien .....	51

### **BAB 5 PEMBAHASAN**

5.1	Karakteristik Responden.....	52
5.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	53
5.1.2	Usia Responden.....	53
5.1.3	Pendidikan Terakhir Responden .....	53
5.1.4	Pekerjaan Responden.....	54

5.1.5 Penanggung Biaya Responden.....	54
5.1.6 Alasan Berobat di RSUD Kota Tangerang .....	54
5.2 Kualitas Pelayanan .....	55
5.3 Loyalitas Pasien.....	57
5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.....	57
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	60
6.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

	hlm.
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Independen .....	32
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Independen .....	34
Tabel 3.3 Alternatif Jawaban dan Skor .....	35
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Dependen .....	36
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Dependen .....	37
Tabel 3.6 Alternatif Jawaban dan Skor .....	37
Tabel 3.7 Analisis Univariat .....	40
Tabel 4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap RSUD Kota Tangerang .....	51

## DAFTAR GAMBAR

	hlm.
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 2.2 Kerangka Konsep .....	28
Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden .....	44
Gambar 4.2 <i>Pie Chart</i> Usia Responden .....	45
Gambar 4.3 <i>Pie Chart</i> Pendidikan Terakhir Responden .....	45
Gambar 4.4 <i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden .....	46
Gambar 4.5 <i>Pie Chart</i> Penanggung Biaya Responden .....	47
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> Alasan Berobat Responden .....	47
Gambar 4.7 <i>Pie Chart</i> Kualitas Pelayanan .....	48
Gambar 4.7 <i>Bar Chart</i> Lima Dimensi Kualitas Pelayanan .....	49
Gambar 4.8 <i>Pie Chart</i> Loyalitas Pasien .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

No.		hlm.
1	Surat Ijin Penelitian .....	66
2	Struktur Organisasi RSUD Kota Tangerang .....	67
3	Alur Pelayanan Rawat Inap RSUD Kota Tangerang .....	68
4	Kuesioner .....	69
5	Hasil Pengolahan Data .....	75
6	Form Bimbingan .....	85