

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP PENULIS	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.5.1 Tujuan Umum	7
1.5.2 Tujuan Khusus	7
1.6 Manfaat Penelitian	8

BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS

2.1 Deskripsi Teoritis	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
A. Definisi Kualitas Pelayanan	9
B. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
C. Model Kualitas Pelayanan	13
D. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan	14

2.1.2 Loyalitas Pasien	15
A. Definisi Loyalitas Pasien	15
B. Roda Loyalitas	16
C. Tahapan Loyalitas Pelanggan	17
D. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	18
E. Faktor-Faktor Terciptanya Loyalitas Pelanggan	19
F. Dimensi Loyalitas Pelanggan	21
2.2 Kerangka Berpikir	23
2.3 Kerangka Konsep	25
2.4 Hipotesis Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Jenis Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.4 Pengumpulan Data	30
3.5 Teknik Pengolahan Data	34
3.6 Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Data Analisis Univariat	41
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	41
4.1.1.1 Umur	41
4.1.1.2 Jenis Kelamin	42
4.1.1.3 Pendidikan Terakhir	43
4.1.1.4 Pekerjaan	44
4.2 Gambaran Distribusi Responden Tentang Kualitas Pelayanan	45
4.3 Gambaran Distribusi Responden Tentang Loyalitas Pasien	47
4.4 Uji Prasyarat Analisis	49
4.5 Analisis Bivariat	49
4.6 Koefisien Determinasi	50

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Analisa Karakteristik Responden	52
5.1.1 Umur	52
5.1.2 Jenis Kelamin	52
5.1.3 Pendidikan Terakhir	53
5.1.4 Pekerjaan	53
5.2 Kualitas Pelayanan	54
5.3 Loyalitas Pasien	55
5.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien	58

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA	63
-----------------------------	----

LAMPIRAN	67
-----------------------	----