

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I       Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Perumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.5.1 Tujuan Umum.....	10
1.5.2 Tujuan Khusus.....	10
1.6 Manfaat penelitian.....	11
1.6.1 Bagi Penulis.....	11
1.6.2 Bagi Rumah Sakit.....	11
1.6.3 Bagi Institusi.....	12
<b>BAB II       Kerangka Teori.....</b>	<b>13</b>
2.1 Loyalitas Pasien.....	13
2.1.1 Definisi Loyalitas.....	13
2.1.2 Karakteristik Loyalitas.....	14
2.1.3 Prinsip – prinsip Loyalitas.....	14
2.1.4 Pengukuran Loyalitas.....	16
2.1.5 Atribut Pengukuran Loyalitas.....	17

2.1.6	Tingkat Loyalitas.....	20
2.1.7	Perpindahan Merek.....	24
2.1.8	Keuntungan dari Loyalitas.....	25
2.1.9	Strategi Loyalitas.....	26
2.1.10	Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	27
2.2	Kepuasan Pasien.....	31
2.2.1	Definisi Kepuasan.....	31
2.2.2	Konsep Kepuasan.....	33
2.2.3	Dimensi Kepuasan .....	35
2.2.4	Model Kepuasan.....	42
2.2.5	Manfaat Kepuasan.....	44
2.2.6	Pengukuran Kepuasan.....	45
2.2.7	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	48
2.2.8	Faktor Penentu Harapan.....	50
2.2.9	Respon Ketidakpuasan.....	53
2.2.10	Strategi Kepuasan.....	54
2.3	Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas.....	57
2.4	Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	59
2.5	Kerangka Berpikir.....	61
2.6	Kerangka Konsep Penelitian.....	68
2.7	Hipotesis Penelitian.....	68
<b>BAB III</b>	<b>Metodologi Penelitian.....</b>	<b>69</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	69
3.2	Jenis Penelitian.....	69
3.2.1	Jenis Penelitian.....	69
3.2.2	Pendekatan Penelitian.....	70
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	70
3.3.1	Populasi.....	70
3.3.2	Sampel .....	71
3.4	Instrumen Penelitian.....	72
3.4.1	Definisi Operasional.....	72

3.4.2	Instrumen Penelitian.....	73
3.4.3	Uji Validitas.....	76
3.4.4	Uji Realibilitas.....	81
3.5	Teknik Analisis Data.....	83
3.5.1	Pengumpulan Data.....	83
3.5.2	Pengolahan Data.....	83
3.5.3	Penyajian Data.....	84
3.5.4	Uji Persyaratan.....	85
3.5.5	Analisis Deskriptif.....	85
3.5.6	Uji Hipotesis.....	85
<b>BAB IV</b>	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>88</b>
4.1	Deskripsi Data.....	88
4.1.1	Jenis Kelamin.....	88
4.1.2	Usia.....	88
4.1.3	Loyalitas.....	89
4.1.4	Kepuasan.....	93
4.2	Uji Hipotesis.....	96
<b>BAB V</b>	<b>Pembahasan.....</b>	<b>99</b>
5.1	Kepuasan pasien.....	99
5.2	Loyalitas Pasien.....	100
5.3	Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang.....	101
<b>BAB VI</b>	<b>Kesimpulan Dan Saran .....</b>	<b>104</b>
6.1	Kesimpulan.....	104
6.2	Saran.....	104
	<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>106</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Definisi Operasional.....	72
<b>Tabel 3.2</b> Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel Dependen (Loyalitas Pasien).....	73
<b>Tabel 3.3</b> Kisi-kisi Instrument Penelitian Variabel Independen (Kepuasan Pasien).....	75
<b>Tabel 3.4</b> Alternatif Jawaban dan Skor Instrument Penelitian Variabel Loyalitas dan Kepuasan.....	76
<b>Tabel 3.5</b> Hasil Uji Validitas Variable Dependen.....	77
<b>Tabel 3.6</b> Kisi-Kisi Instrument Penelitian Variabel Loyalitas setelah Uji Validitas.....	78
<b>Tabel 3.7</b> Hasil Uji Validitas Variable Kepuasan.....	79
<b>Tabel 3.8</b> Kisi-kisi <i>Instrument</i> Penelitian Variabel Independen setelah Uji Validitas.....	81
<b>Tabel 3.9</b> Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> Variable Loyalitas.....	82
<b>Tabel 3.10</b> Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> Variable Kepuasan....	83
<b>Tabel 3.11</b> Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....	86
<b>Tabel 4.1</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	88
<b>Tabel 4.2</b> Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Usia...	89
<b>Tabel 4.3</b> Tabel Distribusi Skor Loyalitas.....	90
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Satu Sampel pada <i>variable</i> Dependen (Loyalitas).....	92
<b>Tabel 4.5</b> Klasifikasi Tingkat Loyalitas.....	92
<b>Tabel 4.6</b> Tabel Distribusi Skor Kepuasan.....	93
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Satu Sampel pada <i>Variable</i> Independen (Kepuasan).....	95
<b>Tabel 4.8</b> Klasifikasi Tingkat Kepuasan.....	96
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji <i>Kendall-Tau</i> Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang.....	97



**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1</b> Model Sistem Perilaku Konsumen.....	30
<b>Gambar 2.2</b> Model Integrasi Kepuasan dan Kualitas Jasa.....	34
<b>Gambar 2.3</b> Antecedent dan Konsekuensi Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator.....	35
<b>Gambar 2.4</b> Paradigma Diskonfirmasi.....	43
<b>Gambar 4.1</b> Histogram Distribusi Skor Loyalitas.....	91
<b>Gambar 4.2</b> Histogram Distribusi Skor Kepuasan.....	95

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Jumlah pengunjung Instalasi farmasi RSUD Kota Tangerang berdasarkan data dari Instalasi Farmasi RSUD Kota Tangerang.
3. Surat pengantar penelitian dari kampus
4. Surat pengantar penelitian dari PTSP Jakarta Barat
5. Surat pengantar penelitian dari Kesbangpol Provinsi Banten
6. Surat pengantar penelitian dari Kesbangpol Kota Tangerang
7. Surat izin penelitian dari RSUD Kota Tangerang
8. Jadwal kegiatan penelitian
9. Hasil pengolahan data SPSS