

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7

BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Loyalitas Pelanggan/Pasien	8
A. Pengertian	8
B. Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan/Pasien	9
C. Karakteristik Loyalitas Pelanggan/Pasien	10
D. Agar Pelanggan Tetap Loyal	12
E. Metode Pengukuran Loyalitas Pelanggan/Pasien	14
F. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	14
2.1.2 Kepuasan Pelanggan/Pasien	16
A. Pengertian	16
B. Dimensi Kepuasan Pelanggan/Pasien	17

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan/ Pasien	20
D. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan/Pasien	21
2.1.3 Pelayanan Kunjungan Antenatal Care	23
A. Pengertian	23
B. Tujuan Kunjungan ANC	24
C. Fungsi ANC	25
D. Standar Pelayanan ANC	25
E. Kebijakan Program Pelayanan ANC	27
F. Jadwal Periksa Kehamilan	28
G. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan ANC.....	30
2.2 Kerangka Berfikir.....	31
2.3 Kerangka Konsep	31
2.4 Hipotesis.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Jenis Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel.....	32
3.4 Pengumpulan Data	34
3.5 Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.2 Hasil Uji Normalitas.....	41
4.3 Deskriptif Tingkat Kepuasan Pasien	42
4.4 Loyalitas Pasien.....	42
4.5 Deskriptif Loyalitas Pasien.....	44
4.6 Analisis Bivariat	44

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden.....	46
5.1.1 Usia.....	46
5.1.2 Pendidikan	47
5.1.3 Pekerjaan.....	50
5.2 Analisis Univariat	51
5.3 Analisis Bivariat	55

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan	58
1.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN