

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
 Bab I Pendahuluan	
1.1. Latar belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Perumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
 BABII KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1. LOYALITAS PASIEN.....	10
2.1.1. Pengertian Loyalitas	10
2.1.2. Konsep Loyalitas	12
2.1.3. Konsep Loyalitas Pasien	12
2.1.4. Pengukuran Loyalitas	15
2.1.5. Faktor – faktor Loyalitas Pasien.....	16
2.1.6. Tingkat Loyalitas	17
2.1.7. Keuntungan Loyalitas	18
2.1.8. Implementasi Loyalitas.....	20
2.1.9. Manfaat Pelanggan Loyal.....	21
2.2. DEFENISI KEPUASAN PASIEN	24
2.2.1. Konsep Yang Bisa.....	25

2.2.2. Faktor Yang Digunakan	26
2.2.3. Strategi Kepuasan Pasien	27
2.3. DEFENISI PASIEN.....	30
2.3.1. Perilaku Pasien.....	30
2.3.2. Klasifikasi Pasien.....	30
2.3.3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi.....	31
2.4. RAWAT JALAN	33
2.5. HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RWT JLN	34
2.6. KERANGKA BERPIKIR.....	35
2.7. KERANGKA KONSEP PENELITIAN	37
2.8. HIPOTESIS.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. WAKTU PENELITIAN.....	39
3.1.1. TEMPAT PENELITIAN.....	39
3.1.2. WAKTU PENELITIAN.....	39
3.2. JENIS PENELITIAN	39
3.2.1. DESAIN STUDY.....	39
3.2.2. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN.....	39
3.2.2.1. POPULASI.....	39
3.2.2.2. SAMPEL.....	40
3.3. INSTRUMEN PENELITIAN	41
3.4. INSTRUMEN PENELITIAN.....	44
3.5. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	46
3.6. TEKNIK ANALISA DATA.....	47
3.7. UJI STATISTIK	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Profil Rs Pertamina Jaya.....	51
4.2. Karakteristik Responden.....	53
4.2.1. Umur.....	53
4.2.2. pendidikan.....	54
4.2.3. Pekerjaan.....	55
4.2.4. Status Pernikahan.....	56

4.3. Analisis Univariat.....	57
4.3.1. Kepuasan Pasien.....	57
4.3.2. Loyalitas Pasien.....	59
4.4. Uji Normalitas.....	61
4.5. Uji Statistik.....	62
4.6. Koefisien Penentu.....	63
BAB V PEMBAHASAN	
5.1. Analisa Berdasarkan Hasil Karakteristik.....	64
5.1.1. Umur.....	64
5.1.2. Pendidikan.....	64
5.1.3. Pekerjaan.....	65
5.1.4. Status.....	66
5.2. Analisa Hubungan Loyalitas dgn Karakteristik.....	66
5.2.1 Hubungan Loyalitas dgn umur.....	66
5.2.2. Hubungan Loyalitas dgn pendidikan..	67
5.2.3. hubungan Loyalitas dgn pekerjaan.....	67
5.3. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan.....	70
5.4. Analisa Kepuasan dengan Loyalitas.....	74
BAB VI KESIMPULAN	
6.1. Kesimpulan.....	76
6.2. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. Loyalitas Pasien.....	14
TABEL 3.1. Tabel Instrumen & Indikator Kepuasan Pasien Rawat Jalan	43
TABEL 3.2. Alternatif Jawaban dan Skor Kepuasan pasien.....	44
TABEL 3.3. Instrumen Tingkat Loyalitas Pasien.....	45
TABEL 3.4. Alternatif Jawaban dan Skor Loyalitas pasien.....	46
TABEL 3.5. Pedoman Interpretasi Interval Nilai Koefisien Korelasi...	51
TABEL 4.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur.....	53
TABEL 4.2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan.....	54
TABEL 4.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	56
TABEL 4.4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status.....	56
TABEL 4.5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan.....	58
TABEL 4.6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas.....	60
TABEL 4.7. Uji Kolmogorov Smirnov.....	61
TABEL 4.8. Hasil Analisis Uji Korelasi PPM	62

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur.....	54
Grafik 4.2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan.....	55
Grafik 4.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Grafik 4.4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Pernikahan.....	57
Grafik 4.5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	59
Grafik 4.6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Loyalitas Pasien.....	61