

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING DAN PENGUJI	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Telaah Pustaka.....	8
1. Mutu Pelayanan	8
2. Loyalitas	14
3. Kepuasan.....	19
4. Rumah Sakit Gigi dan Mulut UGM Prof. Soedomo	26
5. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas dan Kepuasan Pasien	33
B. Landasan Teori	35
C. Kerangka Teori	37
D. Kerangka Konsep	37
E. Hipotesis.....	38

III. METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Variabel Penelitian.....	39
D. Definisi Operasional	40
E. Sampel Penelitian	41
F. Bahan dan Alat	42
G. Jalannya Penelitian	46
H. Analisis Hasil Penelitian	48
I. Alur Penelitian.....	49
J. Kesulitan Penelitian	50
K. Kelemahan Penelitian	50
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan	61
V. KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	77