

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
USULAN PENELITIAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Telaah Pustaka	9
1. Loyalitas Pelanggan.....	9
2. Kualitas Pelayanan	14
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien	18
4. <i>Relationship Marketing</i>	19
B. Kerangka Teori	23
C. Kerangka Konsep	24
D. Pertanyaan Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	25
B. Refleksifitas Penelitian	25
C. Tempat dan Waktu Penelitian	25
D. Subjek Penelitian	25
	iii

E. Identifikasi Variabel Penelitian	28
F. Definisi Operasional Variabel	30
G. Instrumen Penelitian	31
H. Cara Analisis Data	32
I. Etika Penelitian	38
J. Jalannya Penelitian	39
K. Keterbatasan Penelitian.....	40
BAB IV METODE PENELITIAN	41
A. Hasil Penelitian Kualitatif	41
B. Hasil Penelitian Kuantitatif	67
C. Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	106