

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
I.A. Latar Belakang	1
I.B. Rumusan Masalah	9
I.C. Keaslian Penelitian	10
I.D. Tujuan Penelitian	11
I.E. Manfaat Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
II.A. Konsep Manajemen Strategik	12
II.B. Hubungan Perencanaan Strategik dengan Proses Manajemen Strategik	12
II.C. Komitmen Organisasi	13
II.D. Loyalitas Merek	15
II.E. Hubungan Komitmen dan Loyalitas Pelanggan dengan Perilaku Penerimaan Pengembangan Pelayanan Bedah	19
II.F. <i>Distinctive Competence</i>	20
II.G. <i>Competitive Advantage</i>	20
II.H. Unggulan Pelayanan Bedah	21
II.I. Landasan Teori	22



II.J. Kerangka Konsep	24
II.K. Hipotesis Penelitian	24
BAB III. METODE PENELITIAN	
III.A. Jenis Penelitian	25
III.B. Unit Analisis dan Subyek Penelitian	25
III.C. Metode Pengumpulan Data	26
III.D. Variabel Penelitian	29
III.E. Definisi Operasional	29
III.F. Alat Analisis	31
III.G. Langkah-langkah Penelitian	37
III.H. Keterbatasan Penelitian	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
IV.A. Validitas dan Reliabilitas	39
IV.B. Profil Responden	41
IV.C. Loyalitas Pasien	44
IV.D. Komitmen Karyawan	46
IV.E. Penerimaan Terhadap Pengembangan Pelayanan Bedah	47
IV.F. Hubungan Antara Loyalitas Pasien dengan Penerimaan Pengembangan Pelayanan Bedah Rumah Sakit Hikmah	50
IV.G. Hubungan Antara Komitmen Karyawan dengan Penerimaan Pengembangan Pelayanan Bedah Rumah Sakit Hikmah	53
IV.H. Dominasi Hubungan Antara Komitmen Karyawan dan Loyalitas Pasien dengan Penerimaan Pengembangan Bedah sebagai Unggulan Rumah Sakit	55
IV.I. Pembahasan	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	62



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Hubungan komitmen organisasi dan loyalitas pasien dengan perilaku penerimaan pada pengembangan pelayanan bedah sebagai unggulan Ruamh Sakit Hikmah Makassar

PATOMPO, Andi Rachmi, Dra. Sumarni, M.Si

Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66