

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DARTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Keaslian Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	15
1. Kerangka Teori	15
a. Kualitas Pelayanan	15
b. Loyalitas Pelanggan	21
c. Karakteristik Pasien Mempengaruhi Loyalitas	28

2.	Landasan Teori	29
B.	Kerangka Konsep	32
C.	Hipotesis Penelitian	33
 BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Rancangan Penelitian	34
B.	Subjek Penelitian	34
C.	Tehnik Pengambilan Sampel.....	35
D.	Proses Pengambilan sampel	36
E.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
F.	Definisi Operasional.....	37
G.	Instrumen Penelitian	38
H.	Cara pengumpulan Data	39
I.	Jalannya Penelitian	40
J.	Cara Analisis Data	43
K.	Etika Penelitian	44
L.	Kesulitan Penelitian	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Hasil Penelitian	45
1.	Karakteristik Subyek Penelitian	45
2.	Sikap Responden Terhadap Faktor Kualitas Pelayanan RSUD Solok	53
3.	Sikap Responden Terhadap Faktor Loyalitas Pasien Umum	57
4.	Hubungan Antara Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Pasien Dengan Loyalitas Pasien di RSUD Solok, Sumatera Barat	58

5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Umum di RSUD Solok, Sumatera Barat menggunakan Analisis Regresi	60
B.	Pembahasan	68
	Keterbatasan Penelitian	68
1.	Karakteristik Subyek Penelitian	69
2.	Sikap Pasien Umum Rawat Inap Terhadap Faktor Kualitas Pelayanan RSUD Solok	70
3.	Sikap Loyalitas Pasien Umum Rawat Inap di RSUD Solok	70
4.	Hubungan Antara Faktor-faktor Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Umum di RSUD Solok	71
3.	Hubungan karakter pasien dengan loyalitas pasien di RSUD Solok	78
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	81
B.	Saran	82
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	86