

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Telaah Pustaka.....	12
1. Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis).....	12
2. Epidemiologi Penyakit Hipertensi dan Diabetes Melitus .....	14
3. Kualitas Layanan Kesehatan .....	16
4. Loyalitas Pasien .....	19
5. Pengaruh Kualitas layanan pada pasien terhadap Loyalitas Pasien ...	21
B. Kerangka Teori.....	22
C. Kerangka Konsep .....	23
D. Hipotesis.....	23
E. Pertanyaan Penelitian .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	24
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
C. Subjek Penelitian.....	24
D. Cara Pengambilan Sampel .....	25
E. Identifikasi Variabel Penelitian .....	26

F. Definisi Operasional Penelitian.....	26
1. Kualitas Layanan (variabel bebas X) .....	26
2. Loyalitas Pasien (variabel terikat Y).....	28
G. Instrumen Penelitian dan Cara Pengumpulan Data.....	28
H. Cara Analisis Data.....	32
I. Etika Penelitian .....	35
J. Jalannya Penelitian.....	36
K. Kelemahan dan Kesulitan Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	38
A. Hasil Penelitian .....	38
1. Karakteristik Responden .....	38
2. Analisis Deskriptif .....	39
3. Analisis Data Kuantitatif.....	42
4. Hasil Penelitian Kualitatif.....	43
5. Integrasi Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.....	45
B. Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN.....	54