

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kualitas Layanan	9
2.2 Dimensi Kualitas Layanan Kesehatan.....	10
2.2.1 Infrastruktur.....	11
2.2.2 Kualitas Personil	12
2.2.3 Proses Perawatan.....	13
2.2.4 Prosedur Administratif.....	13
2.2.5 Indikator Keselamatan	14
2.2.6 Citra Perusahaan.....	15
2.2.7 Tanggung Jawab Sosial.....	17
2.2.8 Kepercayaan.....	18
2.3 Kepuasan Pasien dan Loyalitas pelanggan.....	19

2.4 Model Penelitian.....	20
BAB III METODA PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	26
3.4.1 Uji Validitas	27
3.4.2 Uji Reliabilitas	27
3.5 Metoda Analisis Data.....	27
3.5.1 Statistik Deskriptif.....	28
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6 Pengujian Hipotesis.....	30
3.6.1 Analisis Regresi Berganda	30
3.6.2 Analisis Regresi Sederhana.....	31
3.6.3 Uji Statistik F	32
3.6.4 Uji Statistik t.....	32
3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi ($Adj. R^2$).....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Statistik Deskriptif.....	34
4.2. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	46
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3.1. Uji Normalitas.....	50
4.3.2. Uji Multikolinearitas	50
4.4. Pengujian Hipotesis.....	52
4.4.1. Analisis Regresi Berganda	52
4.4.2. Analisis Regresi Sederhana.....	55
4.4.3. Hasil Uji Hipotesis	57
4.6 Pembahasan.....	62
4.6.1 Pengaruh Infrastruktur pada Kepuasan Pasien.....	63
4.6.2 Pengaruh Kualitas Personil pada Kepuasan Pasien	64
4.6.3 Pengaruh Proses Perawatan pada Kepuasan Pasien.....	65

4.6.4 Pengaruh Prosedur Administratif pada Kepuasan Pasien	66
4.6.5 Pengaruh Indikator Keselamatan pada Kepuasan Pasien.....	67
4.6.6 Pengaruh Citra Perusahaan pada Kepuasan Pasien.....	68
4.6.7 Pengaruh Tanggung Jawab Sosial pada Kepuasan Pasien	69
4.6.8 Pengaruh Kepercayaan pada Kepuasan Pasien	70
4.6.9 Pengaruh Kepuasan Pasien pada Loyalitas pelanggan.....	71
BAB V SIMPULAN	72
5.1. Simpulan.....	73
5.2. Keterbatasan	75
5.3. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	84