

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR SINGKATAN .....	ix
PRAKATA.....	x
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
A. Telaah Pustaka .....	10
1. Loyalitas Pelanggan .....	10
a. Tahap Perkembangan Loyalitas Pelanggan.....	12
b. Arti Penting dan Manfaat Loyalitas Pelanggan Bagi Perusahaan .	13
c. Bauran Pemasaran Serta Strategi <i>Relationship Marketing</i> dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	14
2. Bauran Pemasaran .....	16
3. Strategi Pemasaran .....	19
4. <i>Customer Relationship Marketing</i> Sebagai Salah Satu Strategi Pemasaran.....	20
5. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan.....	24
B. Kerangka Teori .....	26
C. Kerangka Konsep.....	26
D. Hipotesis .....	27
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 28
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
C. Subjek Penelitian .....	28
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
E. Definisi Operasional Variabel.....	32
F. Instrumen Penelitian .....	33
G. Pengumpulan dan Analisis Data .....	35

H. Etika Penelitian .....	40
I. Keterbatasan Penelitian.....	42
J. Jalannya Penelitian.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	44
1. Geografis .....	44
2. Jaminan Kesehatan Nasional.....	45
3. Perkembangan Pasar Rumah Sakit.....	45
B. Hasil Penelitian .....	47
1. Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	49
2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	50
3. Deskripsi Jawaban Responden .....	51
4. Hasil Uji Persyaratan Analisis .....	52
a. Uji Asumsi Klasik .....	52
b. Hasil Uji Hipotesis .....	54
C. Pembahasan.....	58
1. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di RSU Mardi Lestari .....	58
2. Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Pasien.....	61
3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pasien.....	62
4. Pengaruh Tempat Terhadap Loyalitas Pasien .....	64
5. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pasien .....	66
6. Pengaruh Orang Terhadap Loyalitas Pasien .....	68
7. Pengaruh Proses Terhadap Loyalitas Pasien .....	69
8. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pasien .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>