

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan dan Masalah Penelitian	13
1.2.1. Identifikasi Masalah	13
1.2.2. Pembatasan Masalah	13
1.2.3. Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	15
1.3.1. Tujuan Penelitian	14
1.3.2. Manfaat Penelitian	15

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	16
2.1.1. Pengertian Pemasaran	16
2.1.2. Pengertian Jasa	18
2.1.3. Kualitas Layanan	21
2.1.3.1. Dimensi Kualitas Layanan	23
2.1.3.2. Mutu Layanan Kesehatan	27
2.1.4. Harga	29
2.1.4.1. Tujuan Penetapan Harga	34
2.1.4.2. Dimensi Harga	37
2.1.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan	38
2.1.5.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	41
2.1.5.2. Sebab Timbulnya Ketidakpuasan	44
2.1.6. Loyalitas Pelanggan	45
2.1.6.1. Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas	47
2.1.6.2. Dimensi Loyalitas Pelanggan	52
2.1.7. Rumah Sakit	53
2.2. Penelitian Terdahulu	55
2.3. Kerangka Pemikiran	62
2.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62

2.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
2.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
2.3.4. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
2.3.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
2.4. Hipotesis	71

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	72
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	73
3.2.1. Definisi Konsep	73
3.2.2. Definisi Operasional	75
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	79
3.3.1. Populasi.....	79
3.3.2. Sampel	80
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	81
3.5. Metode Analisis Data.....	83
3.5.1. Analisis Deskriptif	83
3.5.2. Analisis Data SEM.....	84
3.5.2.1. Uji Kecocokan Model Keseluruhan	87
3.5.2.2. Uji Kecocokan Model Pengukuran	91
3.5.2.2.1. Uji Validitas	91
3.5.2.2.2. Uji Reliabilitas.....	92
3.5.2.3. Uji Kecocokan Model Struktural	94

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Perusahaan.....	95
4.1.1. Sejarah Perusahaan	95
4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha	95
4.1.3. Sumber Daya	97
4.1.4. Tantangan Bisnis	97
4.1.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	98
4.2. Hasil Penelitian.....	98
4.2.1. Karakteristik Responden.....	98
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel	101
4.2.2.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	101
4.2.2.1.1. Bukti Fisik	101
4.2.2.1.2. Empati.....	102
4.2.2.1.3. Kehandalan	103
4.2.2.1.4. Daya Tanggap.....	104
4.2.2.1.5. Jaminan	105
4.2.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Harga	106
4.2.2.3. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	107
4.2.2.4. Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	108
4.2.3. Hasil Uji Penelitian	109

4.2.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas	
Layanan	111
4.2.3.1.1. Uji Validitas	111
4.2.3.1.2. Uji Reliabilitas	114
4.2.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga	114
4.2.3.2.1. Uji Validitas	114
4.2.3.2.2. Uji Reliabilitas	116
4.2.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan	
Pelanggan	116
4.2.3.3.1. Uji Validitas	116
4.2.3.3.2. Uji Reliabilitas	118
4.2.3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas	
Pelanggan.....	118
4.2.3.4.1. Uji Validitas	118
4.2.4. Uji Kecocokan Model Keseluruhan	120
4.2.5. UjiKecocokan Model Struktural	121
4.2.6. Hasil Uji Hipotesis.....	125
4.2.6.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	
Pelanggan.....	125
4.2.6.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	127
4.2.6.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	
Pelanggan.....	127
4.2.6.4. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	129
4.2.6.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	
Pelanggan.....	130
4.2.7. Implikasi Manajerial	132
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	137
5.2. Saran	139
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN	146
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	199