

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Loyalitas	8
2. Kepercayaan.....	13
3. Kualitas Layanan	15
4. Citra Perusahaan/Rumah Sakit	18
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Hubungan Antar Variabel	23
D. Kerangka Pemikiran.....	24
E. Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel	27
C. Jenis Data Penelitian	29
D. Metode Pengumpulan Data.....	29
E. Variabel Penelitian.....	31
F. Definisi Operasional Variabel.....	32
G. Uji Instrumen Penelitian	35
H. Analisis Data.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif	40
B. Analisis Kuantitatif	51
C. Uji Hipotesis	58
D. Pembahasan.....	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	69
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA.....	71
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	76
----------------------	-----------