

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Dasar	15
1. Kualitas Pelayanan	15
2. Kepuasan Pasien	19
3. Loyalitas Pasien.....	21
4. Atmosfir Rumah Sakit	24
B. Telaah Hubungan Antar Variabel	28
1. Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien	28
2. Atmosfir dan Loyalitas Pasien	29
3. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	30
4. Atmosfir dan Kepuasan Pasien	32
5. Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien	33
C. Penelitian Terdahulu	35
D. Hipotesis.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	40
B. Obyek Penelitian dan Waktu Penelitian	40
C. Desain Pengambilan Sampel	40
D. Jenis Data Penelitian	42
E. Prosedur Pengambilan Data	43
F. Klasifikasi Variabel Penelitian	43
1. Variabel Independen	43
2. Variabel Dependen	43
3. Variabel Intervening	43
G. Definisi Operasional Variabel	44
H. Skala Pengukuran Variabel	46
I. Uji Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	50
J. Teknik Analisis Data	52
1. Analisis Deskriptif	52
2. Analisis Kuantitatif	52
a. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	53
b. Uji t	54
c. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	58
1 Analisis Deskriptif	58
a. Deskripsi Karakteristik Responden	58
b. Deskripsi Variabel Penelitian	66
2. Data dan Hasil Analisis	73
a. Pengukuran Model	73
b. Uji Validitas dan Reabilitas Laten	75
c. Nilai R-Square	78

d. Pengujian Model Struktural (Inner Model)	79
B. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	81
1. Hipotesis pertama	81
2. Hipotesis kedua	82
3. Hipotesis ketiga	84
4. Hipotesis keempat	86
5. Hipotesis kelima	87
6. Hipotesis keenam	88
7. Hipotesis ketujuh	90
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
 DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	97