

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	11
1. Pemasaran Jasa.....	11
2. Kualitas Layanan.....	15
3. Citra Perusahaan.....	25
4. Loyalitas Pasien.....	34
B. Penelitian Terdahulu.....	44
C. Kerangka Pemikiran.....	50
D. Hipotesis.....	51

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	52
B. Populasi.....	53
C. Sampel dan Teknik Sampling.....	53
D. Jenis dan Sumber Data.....	54
1. Data Primer.....	54
2. Data Sekunder.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Variabel Penelitian.....	55
1. Identifikasi Variabel.....	55
2. Definisi Operasional.....	56
G. Pengukuran Variabel.....	61
H. Pengujian Instrumen.....	61
1. Uji Validitas.....	61
2. Uji Reliabilitas.....	63
I. Teknik Analisis Data.....	64
1. Metode Analisis Deskriptif.....	65
2. Metode Analisis Kuantitatif.....	65

BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	70
1. Karakteristik Responden.....	70
a. Jenis Kelamin Responden.....	70
b. Tingkat Pendidikan Responden.....	71
c. Pekerjaan Responden.....	71
d. Frekuensi Menggunakan jasa.....	73
e. Jenis Jasa yang digunakan.....	73
f. Keperluan.....	75

2. Penilaian indikator variabel.....	76
a. Variabel Kualitas layanan.....	77
b. Variabel Citra perusahaan.....	81
c. Variabel Loyalitas pasien.....	83
B. Hasil Analisis Kuantitatif.....	84
a. Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	84
b. Hasil Uji Hipotesis 1, 2, 3 dan 4.....	88
C. Pembahasan.....	91
a. Kualitatif.....	92
b. Kuantitatif.....	92

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	100
1. Kualitas layanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.....	101
2. Citra perusahaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.....	102
3. Loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.....	103

DAFTAR PUSTAKA.....	105
----------------------------	------------

LAMPIRAN