

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
ABSTRAKSI	iv
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	10
1. Kualitas Pelayanan	10
2. Harga	14
3. Kepuasan Pasien	20
4. <i>Word of Mouth</i>	23
B. Kerangka Pemikiran	26
C. Hipotesis	27
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Populasi	33
B. Sampel dan Teknik Sampling	33

C. Jenis dan Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Variabel Penelitian	36
1. Definisi Operasional Variabel	36
a. Variabel Independen / Eksogen	36
b. Variabel Dependen / Endogen	40
F. Uji Instrumen Penelitian	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
G. Teknik Analisis Data	43
1. Analisis Deskriptif	43
2. Analisis Kuantitatif	44

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Pengumpulan Data	53
B. Deskripsi Responden	54
1. Karakteristik responden.....	54
a. Umur Responden.....	54
b. Tingkat Pendidikan Responden.....	55
c. Pekerjaan Responden	55
d. Frekuensi Kunjungan Responden.....	55
C. Analisis Deskripsi Variabel.....	55
D. Hasil Pengujian Measurement Model	60
1. Hasil Validitas Konstruk	60
2. Hasil Average Variance Extracted(AVE)	62
3. Hasil Uji Reliabilitas Konstruk (<i>Construct Reliability</i>).....	63
E. Hasil Pengujian Model Struktural	66
1. Uji Normalitas	66
2. Asumsi <i>Outlier</i>	67
3. Hasil Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit Test</i>)	68
F. Hasil Pengujian Hipotesis	69

G. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	72
H. Pembahasan	74
a. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan	74
b. Pengaruh Variabel Harga terhadap Kepuasan	76
c. Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap WOM	77
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86