

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG .....	I
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
HALAMAN DAFTAR ISI .....	xii
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori .....	11
1. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan .....	11
1.1. Perkembangan Konsep Pemasaran .....	13
1.2. Konsep Pemasaran Sosial .....	14

2. Definisi Word Of Mouth .....	15
3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
4. Pengertian Kepuasan Pasien .....	28
4.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	21
4.2. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien .....	24
4.3. Identifikasi Kepuasan Pasien .....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Pemikiran .....	39
D. Hipotesis .....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian .....	45
B. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian .....	46
C. Populasi .....	46
D. Sampel dan Teknik Sampling .....	47
E. Jenis dan Sumber Data .....	48
1. Jenis Data .....	48
2. Sumber Data .....	49
F. Teknik Pengumpulan Data .....	50
G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	51
H. Definisi Operasional Variabel .....	52
I. Pengukuran Variabel .....	53
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Reliabilitas .....	57

J. Teknik Analisis Data .....	58
1. Statistik Deskriptif .....	58
2. Statistik Inferensial .....	58
3. Metode Partial Least Square (PLS) .....	58
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Karakteristik Responden .....	64
4.2. Analisis Deskriptif Variabel .....	68
1. Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
2. Variabel Kepuasan Pasien .....	71
3. Variabel Word Of Mouth Pasien .....	72
4.3. Analisa Structural Equation Modelling .....	74
1. Uji Validitas Konstruks .....	74
2. Uji Reliabilitas Konstruks .....	80
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	81
4. $Q^2$ Predictive Relevance .....	82
5. Uji Struktural (Uji Pengaruh / Uji Hipotesis) .....	83
4.4. Pengujian Hipotesis .....	84
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	91
5.2. Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

1. Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	36
2. Skala Likert .....	50
3. Definisi Operasional Variabel .....	52
4. Hasil Uji Validitas Data .....	56
5. Hasil Uji Reliabilitas Data .....	57
6. Tingkat Pengambilan Kuesioner .....	64
7. Jenis Kelamin Responden .....	64
8. Usia Responden .....	65
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	66
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
11. Karakteristik responden Berdasarkan Pendapatan Responden .....	67
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	68
13. Penilaian Pasien Pada Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
14. Penilaian Pasien Pada Variabel Kepuasan Pasien .....	71
15. Penilaian Pasien Variabel Word Of Mouth Pasien .....	73
16. Tabel Uji Indikator Outer Loadings .....	76
17. Diskriminan Validity .....	78
18. Hasil Cross Loading .....	79
19. Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk .....	81
20. Hasil Uji R-Square .....	82
21. Hasil Pengujian Hubungan antar Konstruk ( Uji Hipotesis ) .....	85
22. Pengaruh Tidak Langsung Sobel Test .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar Kerangka Pemikiran .....	40
Gambar Hasil Analisa Validitas Konstruk .....	75
Gambar Hasil Uji t Dengan SMARTPLS .....	84

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 4 Karakteristik Responden
- Lampiran 5 Pengujian Model Penelitian
- Lampiran 6 Tabel T