

DAFTAR ISI

.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-2
1.3 Batasan dan Asumsi	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Laboratorium Klinik.....	II-1
2.2. Loyalitas Pelanggan.....	II-1
2.3. Kualitas Layanan	II-2
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	II-3
2.5. Harga	II-4
2.6. Konsep Analisis Regresi Linier.....	II-5
2.7. Pengujian Data.....	II-6
2.7.1. Uji kecukupan data.....	II-6
2.7.2. Uji validitas	II-7
2.7.3. Uji reliabilitas	II-8
2.8. Uji Asumsi Klasik	II-8
2.8.1 Uji multikolinieritas	II-9
2.8.2 Uji heteroskedastisitas.....	II-9
2.9. Analisis Regresi Linier Berganda.....	II-10
2.9.1. Uji t parsial	II-10
2.9.2. Uji F simultan.....	II-11
2.9.3. Koefisien determinasi (R^2)	II-11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	III-1
3.2. Pengumpulan Data.....	III-1
3.3. Kerangka Penelitian.....	III-1
3.4. Teknik Pengolahan Data.....	III-2
3.5. Analisis Hasil.....	III-19
3.6. Kesimpulan dan Saran	III-19

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Pengumpulan Data..... IV-1
4.1.1	Kualitas layanan (X_1)..... IV-1
4.1.2	Kepuasan pelanggan (X_2) IV-2
4.1.3	Harga (X_3)..... IV-4
4.1.4	Loyalitas pelanggan (Y)..... IV-6
4.2	Pengolahan Data IV-9
4.2.1	Uji kecukupan data..... IV-9
4.2.2	Uji validitas IV-11
4.2.3	Uji reliabilitas IV-14
4.2.4	Uji multikolinieritas IV-14
4.2.5	Uji heteroskedastisitas..... IV-15
4.2.6	Uji t parsial IV-16
4.2.7	Uji F simultan..... IV-16
4.2.8	Koefisien determinasi (R^2) IV-17
4.3	Analisis Hasil..... IV-18
BAB V PENUTUP	
5.1	Kesimpulan..... V-1
5.2	Saran V-1
DAFTAR PUSTAKA 1	
LAMPIRAN..... L-1	