

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Kualitas Pelayanan.....	12
2. Persepsi Nilai	18
3. Kepuasan Pelanggan	22
4. Loyalitas Pelanggan	31
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Rancangan Penelitian	40
B. Jenis Penelitian	40

C. Subjek Penelitian	41
D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Data yang Diperlukan.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Variabel-variabel Penelitian.....	43
H. Pengukuran (Definisi Operasional) Variabel.....	44
I. Skala Pengukuran Variabel.....	49
J. Validitas dan Reliabilitas.....	49
K. Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Analisis Deskriptif.....	55
B. Analisis Kuantitatif.....	60
C. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 3.1 Skor Kuesioner.....	49
Tabel 3.2 Hasil Uji Convergent Validity dan Ave.....	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Descriminant Validity (cross loading).....	52
Tabel 3.4 Hasil Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	53
Tabel 4.1 Deskriptif Karakteristik Usia Pasien Hemodialisa.....	56
Tabel 4.2 Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.3 Penilaian Variabel Persepsi Nilai.....	58
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Loyalitas Pelanggan.....	60
Tabel 4.6 Convergent Validity (Loading Factor), AVE, Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	61
Tabel 4.7 Descriminat Validity (Cross Loading).....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 3.1 Model Struktural	54
Gambar 4.1 Model Struktural	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden	78
Lampiran 2 Informed consent	85
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Responden	89
Lampiran 4 Uji Partial Least Square	100
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	105