

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
2.1. Kajian Pustaka	11
2.1.1. Jasa	11
2.1.2. Kualitas Jasa	14
2.1.2.1 Dimensi Kualitas Jasa.....	24
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	30

2.1.3.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan/pasien.....	51
2.1.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan/pasien.....	55
2.1.4. Minat Beli Ulang	56
2.1.4.1 Dimensi Minat Beli Ulang.....	58
2.2. Review Penelitian Terdahulu	63
2.3. Kerangka Pemikiran	77
2.4. Hipotesis	83
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	84
3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	84
3.2. Metode Penelitian	84
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian	85
3.4. Metode Penentuan Populasi atau sampel.....	91
3.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	94
3.6. Metode Analisis	96
3.6.1. Uji Instrumen	96
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	98
3.6.3. Analisis Regresi.....	101
3.6.4. Uji Hipotesis Penelitian	102
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	107
4.1. Deskriptif Unit Analisis.....	107
4.1.1 Karakteristik Responden (Jenis Kelamin).....	107
4.1.2 Karakteristik Responden (Usia).....	108
4.1.3 Karakteristik Responden (Pendidikan).....	109

4.1.4 Karakteristik Responden (Jenis Pekerjaan).....	110
4.1.5 Karakteristik Responden (Jenis Pembayaran).....	112
4.1.6 Karakteristik Responden (Jumlah Pendapatan).....	113
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	114
4.2.1 Uji Instrumen.....	114
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	119
4.2.3 Uji Asumsi Dasar.....	125
4.2.4 Analisis Regresi.....	130
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	144
5.1 Kesimpulan.....	144
5.2 Saran.....	146

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN KUESIONER

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Jumlah Kunjungan Pasien 2008	5
Tabel 1.2 Laporan Jumlah Kunjungan Pasien 2009.....	6
Tabel 1.3 Perbandingan Jumlah Kunjungan Pasien 2008-2009	7
Tabel 2.1 Lima Pendekatan Kepuasan Pelanggan.....	33
Tabel 2.2 Harapan, Kerja, dan Kepuasan.....	35
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	86
Tabel 3.2 Pilihan Jawaban dan Bobot Skor Kuesioner.....	95
Tabel 4.1 Karakteristik Responden (Jenis Kelamin).....	107
Tabel 4.2 Karakteristik Responden (Usia).....	108
Tabel 4.3 Karakteristik Responden (Pendidikan).....	109
Tabel 4.4 Karakteristik Responden (Jenis Pekerjaan).....	110
Tabel 4.5 Karakteristik Responden (Jenis Pembayaran).....	112
Tabel 4.6 Karakteristik Responden (Jumlah Pendapatan).....	113
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Pelayanan Kesehatan.....	115
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	116
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Minat Kunjungan Ulang.....	117
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	118
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	125
Tabel 4.15 Uji Linearitas.....	126
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas.....	128

Tabel 4.17 Uji Heterokedastisitas.....	129
Tabel 4.18 Uji t (X1 terhadap Y).....	130
Tabel 4.19 Analisis Determinasi (X1 terhadap Y).....	132
Tabel 4.20 Uji t (X2 terhadap Y).....	133
Tabel 4.21 Analisis Determinasi (X2 terhadap Y).....	135
Tabel 4.22 Uji t (X1 terhadap X2).....	136
Tabel 4.23 Analisis Determinasi (X1 terhadap X2).....	138
Tabel 4.24 Uji f (X1 dan X2 terhadap Y).....	139
Tabel 4.25 Koefisien (X1 dan X2 terhadap Y).....	140
Tabel 2.26 Analisis Determinasi (X1 dan X2 terhadap Y).....	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Empat Unsur dalam Pelayanan Kesehatan.....	19
Gambar 2.2 Faktor Penentu Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	22
Gambar 2.3 Model Kepuasan-ketidakpuasan Pelanggan.....	34
Gambar 2.4 Pembentukan Kepuasan-ketidakpuasan Pelanggan.....	44
Gambar 2.5 Gabungan Teori.....	62
Gambar 2.6 Model Penelitian.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat izin Penelitian
Lampiran 2	Surat Persetujuan Seminar Hasil
Lampiran 3	Kuesioner
Lampiran 4	Uji Validitas
Lampiran 5	Uji Reliabilitas
Lampiran 6	Nilai Analisis Deskriptif
Lampiran 7	Uji Normalitas
Lampiran 8	Uji Linearitas
Lampiran 9	Uji Multikolinearitas
Lampiran 10	Uji Heterokedastisitas
Lampiran 11	Uji t
Lampiran 12	Analisis Determinasi
Lampiran 13	Uji f
Lampiran 14	Koefisien Variabel