

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PERSETUJUAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Aspek Teoritis	9
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Jasa	13
2.1.3 Kualitas Jasa	14
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.1.7 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Kerangka Pemikiran	18
2.3 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Variabel Operasional dan Skala Penelitian	21
3.2.1 Variabel Operasional	21
3.2.2 Skala Pengukuran	22
3.3 Tahapan Penelitian	19
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel	31
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.5 Pengumpulan Data	33
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	34

3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	36
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	37
3.7.1 Analisis Deskriptif	37
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.2.1 Uji Normalitas	39
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas	39
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	40
3.7.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.7.2.5 Uji Hipotesis	41
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	44
<u>4.1 Karakteristik Responden</u>	44
<u>4.1.1 Jenis Kelamin</u>	44
<u>4.1.2 Usia Responden</u>	45
<u>4.1.3 Tingkat Pendidikan</u>	46
<u>4.1.4 Pekerjaan</u>	47
<u>4.2 Hasil Penelitian</u>	47
<u>4.2.1 Analisis Deskriptif</u>	47
<u>4.3 Uji Asumsi Klasik</u>	65
<u>4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda</u>	68
<u>4.5 Koefisien Determinasi</u>	71
<u>4.6 Uji Hipotesis</u>	72
<u>4.6.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)</u>	72
<u>4.6.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)</u>	73
<u>4.7 Pembahasan Hasil Penelitian</u>	76

<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u>	77
<u>5.1 Kesimpulan</u>	77
<u>5.2 Saran</u>	78
<u>5.2.1 Saran Bagi Rumah Sakit</u>	78
<u>5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya</u>	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83