

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
A. Rumah Sakit.....	11
1. Pengertian Rumah Sakit.....	11
B. Kualitas Pelayanan.....	12
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	12
2. Dimensi Kualitas pelayanan .....	14
3. Model Kualitas Pelayanan .....	18
4. Faktor-faktor Buruknya Kualitas Pelayanan.....	19
C. Kepuasan Pelanggan .....	21
1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	21
2. Alat untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	23
3. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	24
4. Mengukur Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.....	25

B. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah sakit Adam Malik Medan .....	54
C. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Adam Malik Medan.....	60
D. Analisa Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Adam Malik Medan .....	62
1. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	64
E. Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Adam Malik Medan .....	67
1. Analisis Determinasi.....	68
2. Analisis Regresi Berganda.....	68
3. Pengujian Hipotesis .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>Lampiran</b>	

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 .....	7
Tabel 2.1 .....	19
Tabel 2.2 .....	22
Tabel 2.3.....	32
Tabel 3.1.....	35
Tabel 3.2 .....	38
Tabel 3.3 .....	47
Tabel 4.1 Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Kategori Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.3 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4.4 Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
Tabel 4.5 Kategori Responden Berdasarkan Pendapatan .....	53
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai Keramahan, kesopanan, dan kerapihan dokter, perawat dan karyawan Rumah sakit Adam Malik Medan .....	54
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai Karyawan Rumah sakit Adam Malik Medan mampu memberikan prosedur pelayanan dengan baik .....	55
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai Karyawan Rumah sakit Adam Malik Medan cepat dalam melayani dan mengatasi masalah konsumen/pasien.....	56

Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai Staf Rumah sakit Adam Malik Medan mempunyai kemampuan yang baik dimata konsumen.....	57
Tabel 4.10 Tanggapan Responden mengenai Pelayanan Karyawan Rumah sakit Adam Malik Medan Ramah pada Konsumen.....	58
Tabel 4.11 Analisa Tanggapan Responden Mengenai kualitas pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Adam Malik Medan .....	59
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang Kualitas jasa yang responden dapatkan di rumah sakit Adam Malik Medan lebih dari yang responden harapkan.....	60
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang Berobat di rumah sakit Adam Malik Medan ini merupakan sesuatu hal yang sangat memuaskan	61
Tabel 4.14 Analisa Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Adam Malik Medan .....	61
Tabel 4.15 Uji Validitas variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Pelayanan) r Tabel (df = 100;0,05) = 0,195.....	64
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X <sub>2</sub> (Kepuasan) Item-Total Statistics .....	65
Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y (Loyalitas) Item-Total Statistics .....	66
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Variabel X <sub>1</sub> Reliability Statistics.....	66
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Variabel X <sub>2</sub> Reliability Statistics .....	66
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Variabel Y Reliability Statistics .....	66

<b>Tabel 4.21 Koefisien Korelasi dan Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Adam Malik Medan Model Summary .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.22 Analisis Regresi Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Adam Malik Medan Coefficients .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.23 Uji Hipotesis F Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Adam Malik Medan ANOVA .....</b>	<b>70</b>

5. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen .....	28
D. Penelitian Terdahulu .....	31
E. Kerangka Toritis .....	22
F. Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Metodologi Penelitian .....	34
B. Populasi dan Sampel .....	35
1. Populasi Penelitian .....	35
2. Sampel .....	35
C. Operasional Variabel Penelitian .....	37
D. Sumber Data .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
F. Pengujian Instrumen .....	42
1. Uji Validitas .....	42
2. Uji Reliabilitas .....	44
G. Analisis Data .....	45
H. Hipotesis .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Hasil Penelitian .....	51
1. Gambaran Umum Responden .....	51