

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Rumah Sakit .....	9
B. Pelayanan Rawat Jalan.....	13
C. Karakteristik Pasien .....	16
D. Loyalitas Pasien .....	19
E. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien.....	26
F. Kerangka Teori.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Kerangka Konsep .....	41
B. Hipotesis Penelitian.....	42
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	42
D. Rancangan atau Desain Penelitian .....	44
E. Populasi dan Sampel .....	45
F. Instrumen Penelitian.....	47
G. Prosedur Penelitian.....	51
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	52

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	56
B. Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
A. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Mata .....	77
B. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Mata.....	80
C. Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Mata .....	85
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	43
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pasien.....	48
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepercayaan Pasien.....	50
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 3.7 Skor Pertanyaan Variabel Bebas.....	53
Tabel 3.8 Kode Setiap Variabel.....	53
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di RSUD Kabupaten Ciamis.....	60
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Kabupaten Ciamis.....	60
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di RSUD Kabupaten Ciamis.....	60
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di RSUD Kabupaten Ciamis.....	61
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan di RSUD Kabupaten Ciamis.....	61
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan Variabel Kepuasan Pasien Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	62
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	64
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	64
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kategori Persepsi Kualitas Pelayanan Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	67
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan Variabel Kepercayaan Pasien Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	68
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kategori Kepercayaan Pasien Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	70
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan Variabel Loyalitas Pasien Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	70
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Kategori Loyalitas Pasien Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	72

Tabel 4.14 Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	73
Tabel 4.15 Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	74
Tabel 4.16 Hubungan Kepercayaan Pasien dengan Loyalitas Pasien Poli Mata di RSUD Kabupaten Ciamis.....	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	40
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	97
Lampiran 2 Lembar Penjelasan dan Lembar Persetujuan.....	100
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 4 Hasil Statistik Software SPSS .....	108
Lampiran 5 Hasil Input Data Responden.....	128
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	149
Lampiran 7 Surat Keterangan Pembimbing.....	150
Lampiran 8 Lembar Kartu Bimbingan.....	151
Lampiran 9 Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas .....	152
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian RSUD Kabupaten Ciamis .....	153
Lampiran 11 Surat Keterangan Validasi Materi .....	154
Lampiran 12 Surat Keterangan Validasi Bahasa .....	156
Lampiran 13 Hasil Turnitin.....	158