

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| PERNYATAAN | xii |
| KATA PENGANTAR | xiii |
| ABSTRAK | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Ruang Lingkup Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II | 9 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Rumah Sakit | 9 |
| B. Pelayanan Rawat Jalan | 14 |
| C. Loyalitas Pasien..... | 18 |
| D. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien..... | 26 |
| E. Kerangka Teori | 39 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III..... | 40 |
| METODE PENELITIAN | 40 |
| A. Kerangka Konsep | 40 |
| B. Hipotesis Penelitian | 40 |
| C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... | 41 |
| D. Rancangan/Desain Penelitian | 43 |
| E. Populasi dan Sampel..... | 44 |
| F. Instrumen Penelitian | 46 |
| G. Prosedur Penelitian | 50 |
| H. Pengolahan dan Analisis Data | 52 |
| I. Analisis Data..... | 55 |
| BAB IV | 57 |
| HASIL PENELITIAN..... | 57 |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 57 |
| B. Hasil Penelitian | 59 |
| BAB V..... | 75 |
| PEMBAHASAN..... | 75 |
| A. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Permata Bunda | 75 |
| B. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Permata Bunda | 80 |
| C. Hubungan Kemudahan Akses dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Poli Jantung di RSUD Permata Bunda | 85 |
| BAB VI..... | 90 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 90 |
| A. Kesimpulan | 90 |
| B. Saran | 91 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 93 |
| LAMPIRAN | 96 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional..... | 42 |
| Tabel 3.2 Kode Setiap Variabel..... | 54 |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Permata Bunda | 59 |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di RSUD Permata Bunda..... | 60 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di RSUD Permata Bunda..... | 60 |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di RSUD Permata Bunda..... | 60 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan poli jantung di RSUD Permata Bunda..... | 61 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Poli Jantung di RSUD Permata Bunda..... | 64 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan Variabel Kepuasan Pasien Poli Jantung di RSUD Permata Bunda..... | 65 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien..... | 66 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan Variabel Kemudahan Akses Poli Jantung di RSUD Permata Bunda | 67 |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kategori Kemudahan Akses Poli Jantung di RSUD Permata Bunda..... | 68 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pernyataan Variabel Loyalitas Pasien Poli Jantung di RSUD Permata Bunda..... | 69 |
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kategori Loyalitas Pasien | 71 |
| Tabel 4.13 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien..... | 71 |
| Tabel 4.14 Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien Poli Jantung di RSU Permata Bunda | 72 |
| Tabel 4.15 Hubungan Kemudahan Akses dengan Loyalitas Pasien Poli Jantung di RSU Permata Bunda | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Teori..... | 39 |
| Gambar 3. 1 Kerangka Konsep | 40 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Lembar Penjelasan Penelitian | 96 |
| Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden Penelitian..... | 97 |
| Lampiran 3. Kuesioner Penelitian | 98 |
| Lampiran 4. Surat Balasan Permohonan Penelitian | 103 |
| Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian..... | 104 |
| Lampiran 6. Hasil Statistik Software SPSS..... | 105 |
| Lampiran 7. Hasil Input Data Responden | 119 |
| Lampiran 8. Hasil Coding di SPSS | 127 |
| Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian | 128 |