

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| SKRIPSI..... | 1 |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| ABSTRAKSI | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 10 |
| 2.1. Landasan Teori | 10 |
| 2.1.1. Loyalitas Pelanggan | 10 |
| 2.1.2. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> | 13 |
| 2.1.3. <i>Brand Image</i> | 15 |
| 2.1.4. Kepuasan Pasien..... | 18 |
| 2.2. Hubungan Antar Variabel | 20 |
| 2.2.1. Pengaruh CRM terhadap Kepuasan Pasien..... | 20 |
| 2.2.2. Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Pasien..... | 21 |
| 2.2.3. Pengaruh CRM Terhadap Loyalitas pasien | 22 |
| 2.2.4. Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pasien | 23 |
| 2.2.5. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien..... | 24 |
| 2.3. Kerangka Berpikir | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 27 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 27 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 27 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data | 30 |
| 3.5 Definisi dan Pengukuran Variabel | 31 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 32 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif Variabel..... | 32 |
| 3.6.2 Uji Instrumen | 32 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik..... | 33 |
| 3.6.4 <i>Path Analysis</i> atau Analisis Jalur..... | 35 |
| 3.6.5 Pengujian Hipotesis..... | 36 |
| 3.6.6 Uji Sobel Test..... | 38 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| 4.1 Deskripsi Obyek Penelitian | 39 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 4.1.1. Gambaran Umum Responden | 39 |
| Pria | 39 |
| Wanita | 39 |

DAFTAR TABEL

| No. | Halaman |
|---|---------|
| 1.1 Data pasien rawat inap per ruang | 4 |
| 3.1 Definisi operasional variabel | 30 |
| 4.1 Jenis kelamin responden | 38 |
| 4.2 Umur responden | 39 |
| 4.3 Tingkat pendidikan responden | 39 |
| 4.4 Agama responden..... | 40 |
| 4.5 Pendapatan/bulan responden..... | 41 |
| 4.6 Lokasi tempat tinggal..... | 41 |
| 4.7 Uji validitas | 42 |
| 4.8 Uji reliabilitas..... | 43 |
| 4.9 Rentang skala variabel penelitain..... | 44 |
| 4.10 Tanggapan responden tentang CRM..... | 44 |
| 4.11 Tanggapan responden tentang brand image | 46 |
| 4.12 Tanggapan responden tentang kepuasan pasien..... | 47 |
| 4.13 Tanggapan responden tentang loyalitas pasien | 48 |
| 4.14 Uji normalitas data | 50 |
| 4.15 Uji heteroskeastisitas (glejser) | 51 |
| 4.17 Persamaan regresi model 1..... | 52 |
| 4.18 Persamaan regresi model 2..... | 53 |
| 4.19 Uji koefisien determinasi | 56 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

- | | | |
|-----|---|----|
| 2.1 | Kerangka berpikir | 26 |
| 4.1 | Efek mediasi CRM terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien | 58 |
| 4.2 | Efek mediasi brand image terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan | 59 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi, persaingan bisnis jasa rumah sakit begitu tajam, salah satunya adalah Rumah Sakit Islam. Persaingan yang semakin ketat menuntut rumah sakit harus mampu menerapkan strategi untuk selalu memanjakan pasien dengan memberikan pelayanan terbaik. Strategi tersebut diantaranya kemampuan rumah sakit Islam dalam mengenali situasi lingkungan sekitar yang terus berubah serta berusaha mengevaluasi permasalahan yang dihadapi agar tetap unggul dalam bersaing.

Salah satu perubahan yang dilakukan oleh Rumah Sakit agar tetap unggul dalam bersaing yaitu memberikan layanan dengan konsep Islam yang menerapkan bimbingan rohani yang merupakan bagian dari dakwah Islam. Kelebihan dalam Rumah sakit Islam dalam melakukan pengobatan lebih mengedepankan metode psikoterapi religius dengan tujuan untuk mengubah keimannya untuk membantu proses kesembuhan bagi pasien. Petugas Rumah Sakit Islam bertugas memberi bantuan kepada pasien berupa bimbingan rohani Islam dan pemberian doa yang pastinya akan membuahkan hasil yang luas biasa.

Kelebihan-kelebihan Rumah Sakit Islam dengan pendekatan bimbingan rohani melalui pemberian doa akan membuat pasien merasakan ketenangan pikiran dan perasaan yang stabil. Hal inilah tentu akan mendorong sistem syaraf bekerja secara baik, sirkulasi darah menjadi teratur, kerja sistem jaringan dalam