

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
Abstrak .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2. Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ).....	17
2.1.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2. Kerangka Pemikiran.....	28
2.3. Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	30
3.2. Teknik Sampling .....	30
3.2.1 Populasi .....	30
3.2.2 Sampel .....	31
3.3. Sumber dan Jenis Data .....	33
3.3.1 Data Primer .....	33
3.3.2 Data Sekunder .....	33
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	33

3.5. Variabel dan Indikator Penelitian .....	34
3.5.1.Variabel Penelitian .....	34
3.5.2.Indikator Penelitian .....	35
3.6. Teknik Analisis .....	38
3.6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	38
3.6.1.2.Uji Persyaratan .....	39
3.6.1.3. Uji Normalisis .....	39
3.6.1.4. . Uji multikolinearitas .....	40
3.6.1.5. Uji autokorelasi .....	39
3.6.1.6. Uji heterokedastisita .....	40
3.6.2 Uji Hipotesis .....	40
3.6.2.1. Analisis Regresi Berganda .....	42
3.6.2.2 Uji Ketepatan Model (uji F ) .....	42
Uji Ketepatan Parameter Penduga (Estimate) .....	43
3.6.6.Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	44
4.1.1 Sebaran Kuesioner .....	44
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	44
4.1.3. Analisis Deskripsi Variabel .....	48
4.1.4. Uji Persyaratan .....	55
4.2. Analisis Data .....	58
4.2.1. Analisis Regresi Tunggal .....	58
4.2.2. Analisis Regresi Ganda .....	62
4.2.3. Uji Hipotesa .....	65
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	68
4.3.1. Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Loyalitas pelanggan .....	68
4.3.2. Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Loyalitas pelanggan .....	70
4.3.3. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhdap loyalitas Pelanggan .....	71
4.3.4. Pengaruh <i>Responsivennes</i> Terhadap Loyalitas pelanggan .....	72
4.3.5. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	74

4.3.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bersama-sama	
Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	76
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....	78
5.1. Simpulan .....	78
5.2. Saran .....	79
5.2.1. Bagi RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak .....	79
5.2.2 Bagi Pemerintah Kabupaten Demak .....	80
5.3. Implikasi Manajerial .....	80
5.4. Keterbatasan dan Agenda Penelitian Selanjutnya .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan <i>BOR, ALOS dan Jumlah Pasien Ruang Rawat Inap VIP</i> RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak tahun 2016-2018 ..... 6
Tabel 2.1	Empat Jenis Loyalitas ..... 22
Tabel 3.1	Distribusi sampel berdasarkan populasi di ruang rawat inap VIP RSUD Sunan Kalijaga Kabupaten Demak ..... 32
Tabel 4.1	Definisi Operasional dan Indikator ..... 37
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis kelamin ..... 44
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur ..... 45
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan ..... 46
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Status ..... 46
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan ..... 47
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Menurut Domisili ..... 48
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Tangibles</i> ..... 49
Tabel 5.8	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Emphaty</i> ..... 50
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Reliability</i> ..... 51
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Responsivennes</i> ..... 52
Tabel 5.11	Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Assurance</i> ..... 53
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Loyalitas Pelanggan ..... 54
Tabel 5.13	Hasil Uji Multikolinearitas ..... 56
Tabel 5.14	Autokorelasi dengan Loyalitas Pelanggan ..... 57
Tabel 5.15	Hasil Analisa Regresi Tunggal ..... 59
Tabel 5.16	Hasil Analisa Regresi Berganda ..... 63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	28
Gambar 2.1 Model Diagram Jalur Penelitian .....	42
Gambar 3.1 Histogram Pengujian Normalitas .....	56
Gambar 4.1 Scatterplot .....	58
Gambar 5.1 Model Analisis Penelitian .....	64