

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ASTRACTION	xiv
ABSTRAKSI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis	11
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Sakit	12
2.1.2 Citra Perusahaan	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan Rohani	22
2.1.4 Kepuasan Holistic	36
2.1.5 Minat Kunjungan Ulang	44
2.2 Hubungan Antar Variabel Penelitian	48
2.2.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Holistic	48

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Holistic	48
2.2.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Minat KunjunganUlang	50
2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang	50
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Holistic terhadap Minat Kunjungan Ulang	51
2.3 Kerangka Penelitian.....	53
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1 Jenis Penelitian	54
3.2 Populasi dan Sampel.....	54
3.3 Jenis dan Sumber Data	56
3.4 Metode Pengumpulan Data	56
3.4.1 Data Primer	56
3.4.2 Data Sekunder	57
3.5 Definisi Operasional Variabel	58
3.6 Metode Analisis Data	59
3.6.1 Analisis Kualitatif	59
3.6.2 Analisis Kuantitatif.....	59
3.6.2.1 Uji Instrumen.....	60
3.6.2.2 Uji Asumsi Klasik	61
3.6.2.3 Regresi Linear Berganda	63
3.2.6.4 Pengujian Hipotesis	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Deskripsi Responden	67
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	68
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Profesi	69
4.2 Deskripsi Variable Penelitian	69
4.2.1 Citra Perusahaan	70

4.2.2	Kualitas Pelayanan	71
4.2.3	Kepuasan Holistic	73
4.2.4	Minat Kunjungan Ulang.....	74
4.3	Analisi Data	75
4.3.1	Uji Validitas	75
4.3.2	Uji Reliabilitas	76
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	77
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	80
4.3.5	Uji Koefisien Determinasi	82
4.3.6	Uji T	84
4.3.7	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	87
4.4	Pembahasan	88
4.4.1	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Holistic	88
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Holistic	89
4.4.3	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Minat Kunjungan Ulang	91
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang	91
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Holistic terhadap Minat Kunjungan Ulang	93
BAB V	PENUTUP	95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran	96
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pasien Rumah Saki Islam Sultan Agung	9
Tabel 3.1	Definisi Konsep dan Indikator	58
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	67
Tabel 4.2	Usia Responden.....	68
Tabel 4.3	Profesi Responden.....	69
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Citra Perusahaan	70
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	72
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Kepuasan Holistic	73
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Minat Kunjungan Ulang	74
Tabel 4.8	Uji Validitas Data.....	75
Tabel 4.9	Uji Realibilitas Data	76
Tabel 4.10	Uji Multikolonieritas	79
Tabel 4.11	Regresi Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Holistic	81
Tabel 4.12	Regresi Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Holistic terhadap Minat Kunjungan Ulang	82
Tabel 4.13	Uji Koefisien Determinasi.....	83
Tabel 4.14	Uji Koefisien Determinasi.....	83
Tabel 4.15	Uji T.....	84
Tabel 4.16	Uji T.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Penelitian	53
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	77
Gambar 4.2 Heteroskedastisitas.....	80
Gambar 4.3 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pernyataan Kuesioner	103
Lampiran 2	Daftar Kuesioner	105
Lampiran 3	Tabulasi Data	107
Lampiran 4	SPSS Validitas dan Reliabilitas X1	112
Lampiran 4	SPSS Validitas dan Reliabilitas X2	113
Lampiran 4	SPSS Validitas dan Reliabilitas Y1	115
Lampiran 4	SPSS Validitas dan Reliabilitas Y2	116