

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II: KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Layanan.....	8
2.1.2 Kepercayaan.....	13
2.1.3 Kepuasan.....	17

2.2	Pengembangan Hipotesis.....	21
2.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien.....	21
2.2.2	Pengaruh Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien	22
2.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Pasien terhadap Kepuasan Pasien	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III:METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Populasi dan Sampel.....	26
3.2.1	Populasi.....	26
3.2.2	Sampel.....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.3.1	Jenis Data.....	27
3.3.2	Sumber Data.....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.6	Validitas dan Realibilitas.....	30
3.7	Analisis Data.....	30
3.7.1	Analisis Deskriptif Variabel.....	30
3.7.2	Analisa Kuantitatif.....	31
3.7.3	Metode Pengolahan Data.....	35
BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	36

4.1.1 Uji Instrumen	37
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel	39
4.2 Uji Asumsi Klasik	43
4.3 Metode Path Analysis	44
4.3.1 Pengujian Hipotesis	45
4.3.1.1 Uji Parameter Individual (Uji Statistik t)	45
4.3.2 Uji Koefisien Determinasi	46
4.3.3 Uji Sobel Test	47
4.4 Pembahasan	49
4.4.1 Kualitas Layanan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien	49
4.4.2 Kepercayaan Pasien terhadap Kepuasan Pasien	49
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien	50
4.4.4 Pengaruh Kepercayaan Tidak Mampu Menjadi Variabel Mediasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	50
BAB V :PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52
5.3 Agenda Penelitian Mendatang	53
DAFTARPUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.

1.1	Total Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus Tahun 2014-2018 ..	3
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29

DAFTAR GAMBAR

No.

2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2 Metode Path Analysis	73
Lampiran 3 Uji Koefisien Determinasi	73
Lampiran 4 Uji Normalitas	74
Lampiran 5 Uji Statistik t	74
Lampiran 6 Uji Multikoleniaritas	75
Lampiran 7 Uji Heteroskodesitas	75
Lampiran 8 Uji Statistik Deskriptif	76
Lampiran 9 Uji Validitas	77
Lampiran 10 Uji Sobel Test.....	77
Lampiran 11 Uji Reabilitas	77