

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Motto	v
Daftar isi	vi
Abstract	xi
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Komitmen Pasien.....	6
2.1.2 Relationship Marketing.....	7
2.1.3 Brand Image.....	9
2.1.4 <i>PAKSERV</i>	11
2.1.5 Model Empirik Penelitian.....	14
2.2 Hubungan Antar variabel.....	6
2.2.1 Komitmen Pasien.....	6
2.2.2 Relationship Marketing dan Komitmen	7

2.2.3	Brand Image dan Komitmen	9
2.2.4	Relationship Marketing dan <i>PAKSERV</i>	11
2.2.5	Brand Image dan <i>PAKSERV</i>	12
2.3	Model Empirik Penelitian.....	14
BAB III	METODE PENELITIAN	15
3.1	Jenis Penelitian.....	15
3.2	Variable dan indikator.....	15
3.3	Sumber Data.....	17
3.4	Metode Pengumpulan Data	17
3.5	Responden.....	18
3.6	Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1	Deskripsi responden dan penelitian	26
4.2	Hasil analisis deskriptif variable	27
4.3	Uji kuallitas instrument dat	31
4.4	Pembahasan	42
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	48
5.3	Keterbatasan penelitian	49
5.4	Agenda penelitian mendatang	50
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		30
Daftar Gambar.....		31

Daftar Grafik	31
Kuesioner	32

