

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>BAB IPENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.4 Kepercayaan .....	23
2.2 Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	26
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas .....	28
2.2.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas .....	28

2.2.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	29
2.3 Kerangka Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Populasi dan Sampel .....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	38
3.6.1 Analisis Kualitatif .....	38
3.6.2 Analisis Kuantitatif .....	38
3.6.2.1 Uji Instrumen .....	38
3.6.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.6.2.3 Regresi Linear Berganda .....	41
3.6.2.4 Uji Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung.....	42
3.6.2.5 Pengujian Hipotesis .....	44
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Obyek Penelitian .....	46
4.1.1 Umur Responden .....	46
4.1.2 Jenis Kelamin Responden .....	47
4.1.3 Pendidikan Responden .....	47

4.1.4 Pekerjaan Responden .....	48
4.1.5 Jumlah Kunjungan Responden .....	49
4.2 Analisis Kualitatif .....	49
4.2.1 Tanggapan Responden Tentang Variabel	
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	49
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan( $X_2$ )...	53
4.2.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel	
Kepuasan Pelanggan / Pasien ( $Y_1$ ) .....	56
4.2.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel	
Loyalitas Pelanggan / Pasien ( $Y_2$ ) .....	59
4.3 Analisis Kuantitatif .....	62
4.3.1 Uji Instrumen .....	62
4.3.1.1 Uji Validitas .....	62
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	64
4.3.2 Asumsi Klasik .....	65
4.3.2.1 Uji Normalitas .....	65
4.3.2.2 Uji Multikolinearitas .....	66
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	67
4.3.3 Regresi Linear Berganda .....	68
4.3.3.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan,	
Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	
(Pasien) .....	68

4.3.3.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pasien) .....	69
4.3.4 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	71
4.3.5 Pengujian Hipotesis .....	73
4.3.5.1 Uji t .....	73
4.3.5.2 Koefisien Determinasi .....	77
4.4 Pembahasan .....	79
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) .....	79
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) .....	81
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pasien) .....	83
4.4.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pasien) .....	84
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Pasien) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Pasien) .....	86
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	88
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	89
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang .....	90

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
-----------------------------	-----------