

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan .....	5
D. Manfaat .....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori.....	7
1. Rumah Sakit Gigi dan Mulut.....	7
a. Pengertian Rumah Sakit Gigi dan Mulut .....	7
b. Fungsi Rumah Sakit Gigi dan Mulut .....	8
c. Sarana dan prasarana yang harus dimiliki RSGM .....	9

2.	Profil Rumah Sakit Gigi dan Mulut Islam Sultan Agung Semarang..	10
3.	Kepuasan Pelayanan Kesehatan.....	12
	a. Pengertian Kepuasan.....	12
	b. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Pasien) .....	13
4.	Pelayanan .....	13
	a. Pengertian Pelayanan .....	13
	b. Karakteristik Jasa .....	14
	c. Klasifikasi Jasa.....	14
5.	Kualitas Pelayanan.....	15
	a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
	b. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
6.	Loyalitas Pasien .....	17
	a. Definisi Loyalitas .....	17
	b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas.....	20
	c. Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	28
	d. Jenis Loyalitas Konsumen.....	29
	e. Konsep loyalitas .....	31
	f. Tingkatan Loyalitas.....	32
	g. Tahapan Loyalitas Konsumen.....	34
	h. Keuntungan Memiliki Konsumen yang Loyal.....	36
6.	Hubungan kepuasan dengan loyalitas .....	37
B.	Kerangka Teori .....	40
C.	Kerangka Konsep .....	41
<b>BAB III</b>	.....	<b>42</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>42</b>
A.	Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian .....	42
B.	Variabel .....	42
C.	Definisi Operasional.....	43

D. Populasi dan sample .....	47
1. Populasi .....	47
2. Sample.....	47
3. Kriteria Inklusi .....	48
4. Kriteria Eksklusi.....	49
E. Cara Pengumpulan Data.....	49
F. Instrument dan Bahan Penelitian .....	49
1. Instrumen Penelitian .....	49
2. Bahan Penelitian .....	49
G. Validitas dan Reliabilitas .....	50
H. Pengolahan Data.....	51
I. Prosedur Penelitian.....	51
J. Alur Penelitian .....	52
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	52
K. Tempat dan Waktu .....	52
L. Analisa Hasil .....	52
<b>BAB IV .....</b>	<b>54</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Hasil Penelitian .....	54
1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner .....	54
a. Validitas .....	54
b. Realibilitas .....	55
2. Hasil Uji Normalitas Data.....	56
3. Tingkat Loyalitas Pasien Terhadap Kualiatas Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang .....	57

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang .....	58
a. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.....	59
b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Dimensi Loyalitas Pasien Secara Parsial di Rumah Sakit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung Semarang.....	61
B. Pembahasan.....	64
7. Dimensi <i>Trust</i> .....	72
8. Dimensi <i>Psychological Commitment</i> .....	74
9. Dimensi <i>Switching Cost</i> .....	75
10. Dimensi <i>Word-of-Mouth</i> .....	76
11. Dimensi <i>Cooperation</i> .....	78
<b>BAB V.....</b>	<b>80</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>89</b>