

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
INTISARI.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan	7
1.4. Manfaat	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Loyalitas	9
2.2 Kepercayaan.....	11
2.3 Komitmen.....	12

2.4	Corporate Image.....	13
2.5	Variabel- variabel Pengembangan Hipotesis	14
2.5.1	Pengaruh Komitmen Terhadap Kepercayaan.....	14
2.5.2	pengaruh Corporate Image terhadap Kepercayaan	15
2.5.3	Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas.....	16
2.5.4	Pengaruh Corporate Image Terhadap Loyalitas.....	16
2.5.5	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas.....	17
2.6	Kerangka Pikir Teoritis	18
BAB III METODE PENELITIAN		19
3.1.	Jenis penelitian.....	19
3.2.	Sumber Data.....	19
3.2.1.	Data Primer (Primary Data)	19
3.2.2.	Data Sekunder (Secondary Data).....	19
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	20
3.3.1.	Kuesioner	20
3.3.2.	Wawancara	20
3.4.	Populasi dan Sampel	20
3.4.1	Populasi	20
3.4.2	Sampel.....	21
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.6.	Teknik Analisis Data.....	23
3.6.1	Analisis Kuantitatif	23
3.6.2	Uji validitas	23
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	24
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	24
3.6.4.1	Uji Multikolinieritas.....	24
3.6.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	25
3.6.4.3	Uji Normalitas	25

3.6.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	26
3.6.6	Pengujian hipotesis.....	26
3.6.6.1.	Koefisien Determinasi.....	26
3.6.6.2.	Uji t.....	27
3.6.6.2.	Uji F (Uji Model Regresi)	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Gambaran Umum Responden	29
4.1.1	Umur responden	29
4.1.2	Profesi Responden.....	30
4.2	Analisis Kualitatif.....	30
4.2.1	Variabel Corporate Image (X1).....	31
4.2.2	Variabel Komitmen (X2)	32
4.2.3	Variabel Kepercayaan (Y1).....	33
4.2.4	Variabel Loyalitas Pasien (Y2)	34
4.3	Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	36
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas	36
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	37
4.3.3	Uji asumsi klasik	37
4.3.3.1	Pengujian Normalitas	38
4.3.3.2	Pengujian Multikolinearitas	38
4.3.3.3	Pengujian Heteroskedastisitas	39
4.3.4	Path Analysis	40
4.3.5	Koefisien Determinasi	42
4.3.6	Pengujian Hipotesis	42
4.3.7	Pengaruh langsung dan tidak langsung	44
4.4	Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP		49
5.1	Kesimpulan	49

5.2	Saran.....	50
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	50
5.4	Penelitian yang akan datang.....	51
	DAFTAR PUSTAKA	52
	LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RISA.....	5
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 4.1.	Umur Responden	29
Tabel 4.2.	Profesi Responden	30
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Tentang Variabel Corporate Image (X1).....	31
Tabel 4. 4.	Tanggapan Responden Tentang Variabel Komitmen (X2)	33
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan (Y1).....	34
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Pasien (Y2).....	35
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.9.	Uji Multikolinearitas.....	39
Tabel 4.10.	Regresi Berganda.....	40
Tabel 4.11.	Regresi Berganda.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Teoritis.....	18
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	38
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	57
Lampiran 3. Hasil Analisis Statistik SPSS.....	61
Lampiran 4. Surat Balasan Ijin Penelitian dari RSI Sultan Agung Semarang .	68