

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	14
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian.....	16
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	18
2.1.1 Kualitas Layanan.....	18
2.1.2 Citra Merek	36
2.1.3 Kepuasan pasien	40
2.1.4 Loyalitas pasien	62
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	74
2.2 Kerangka Pemikiran.....	81
2.3 Hipotesis.....	87
BAB III : OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian.....	88

3.2 Metode Penelitian.....	90
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	90
3.2.2 Jenis dan sumber Data	92
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	93
3.2.4 Penarikan sampel.....	95
3.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
3.2.6 Prosedur Penelitian.....	96
3.2.7 Teknik analisis Data	97
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	105
4.1.1 Karkteristik Responden	105
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	107
4.1.3 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	115
4.1.4 Evaluasi <i>Outer Model</i>	118
4.1.5 Evaluasi <i>Inner Model</i>	120
4.2 Pembahasan.....	131
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	143
5.2 Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	146
LAMPIRAN	