

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	13
2.1.1 Definisi Kualitas	13
2.1.2 Definisi Layanan	13
2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Definisi Metode SERVQUAL	15
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2 Kepuasan Konsumen	17
2.2.1 Definisi Kepuasan Konsumen	17
2.2.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	18
2.2.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	20
2.4 <i>Word of Mouth</i>	20
2.4.1 Definisi <i>Word of Mouth</i>	20
2.5 Niat Berkunjung Kembali	21
2.5.1 Definisi Niat Berkunjung Kembali	21
2.6 Hubungan Antar Variabel Penelitian	22
2.6.1 Hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	22
2.6.2 Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan <i>Word of Mouth</i>	23
2.6.3 Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan Niat Berkunjung Kembali	24
2.6.4 Hubungan Antara <i>Word of Mouth</i> dengan Niat Berkunjung Kembali	24
2.7 Penelitian Sebelumnya	25
2.8 Model Analisis	27
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1	Pendekatan Penelitian	28
3.2	Identifikasi Variabel	28
3.3	Definisi Operasional Variabel	29
3.4	Jenis dan Sumber Data	32
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	33
3.6	Prosedur Penentuan Sampel	34
3.6.1	Populasi	34
3.6.2	Teknik Penarikan Sampel	34
3.7	Teknik Analisis Data	35
3.7.1	<i>Measurement Model Fit</i>	36
3.7.2	Asumsi di dalam SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>)	37
3.7.3	Kecocokan Keseluruhan Model (<i>Overall Model Fit</i>)	38
3.7.4	<i>Structural Model Fit</i>	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit Husada Utama	42
4.2	Analisis Data	43
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden	43
4.2.2	Deskriptif Tanggapan Responden	45
4.2.2.1	<i>Tangible</i>	46
4.2.2.2	<i>Reliability</i>	47
4.2.2.3	<i>Responsiveness</i>	48
4.2.2.4	<i>Assurance</i>	49
4.2.2.5	<i>Empathy</i>	50
4.2.2.6	Kepuasan Pasien	51
4.2.2.7	<i>Word of Mouth</i>	52
4.2.2.8	Niat Berkunjung Kembali	53
4.3	Hasil Uji Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	54
4.3.1	<i>Confirmatory Factor Analysis</i>	54
4.3.2	Uji Asumsi SEM	59
4.3.2.1	Uji Data <i>Outlier</i>	59
4.3.2.2	Uji Normalitas Data	60
4.3.3	Uji <i>Goodness of Fit Model Structural</i>	61
4.3.4	Uji Hipotesis	62
4.4	Pembahasan	66
4.4.1	Pembahasan Pengaruh Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	67
4.4.2	Pembahasan Pengaruh Variabel Kepuasan Pasien Terhadap <i>Word of Mouth</i>	74
4.4.3	Pembahasan Pengaruh Variabel Kepuasan Pasien Terhadap Niat Berkunjung Kembali	75
4.4.4	Pembahasan Pengaruh Variabel <i>Word of Mouth</i> Terhadap Niat Berkunjung Kembali	75

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	77
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

1	Tabel 1.1	Jumlah Data Komplain Tahun 2014	7
2	Tabel 3.1	<i>Goodness of fit</i>	38
3	Tabel 4.1	Profil Responden	43
4	Tabel 4.2	Kategori Rata-Rata Jawaban Responden	45
5	Tabel 4.3	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Tangible</i>	46
6	Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Reliability</i>	47
7	Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Responsiveness</i>	48
8	Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Assurance</i>	49
9	Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Empathy</i>	50
10	Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pasien	51
11	Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai <i>Word of Mouth</i>	52
12	Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Niat Berkunjung Kembali	53
13	Tabel 4.11	Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Kualitas Pelayanan	55
14	Tabel 4.12	Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Kepuasan Pasien ..	56
15	Tabel 4.13	Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel <i>Word of Mouth</i>	57
16	Tabel 4.14	Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Niat Berkunjung Kembali	58
17	Tabel 4.15	<i>Mahalanobis d-squared</i>	59
18	Tabel 4.16	Uji Normalitas Data	60
19	Tabel 4.17	Pengujian <i>Goodness of Fit Full Model Structural</i>	62
20	Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

1	Gambar 2.1 Model Analisis.....	27
2	Gambar 4.1 <i>Pie Chart</i> Profil Pasien	44
3	Gambar 4.2 CFA Kualitas Pelayanan	54
4	Gambar 4.3 CFA Kepuasan Pasien	56
5	Gambar 4.4 CFA <i>Word of Mouth</i>	57
6	Gambar 4.5 CFA Niat Berkunjung Kembali	58
7	Gambar 4.6 <i>Structural Model</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

- 1 Lampiran 1 Daftar Nama dan Alamat Rumah Sakit di Surabaya Tahun 2014
- 2 Lampiran 2 Jumlah Pasien Rawat Jalan RS. Husada Utama Pada Tahun 2014
- 3 Lampiran 3 Koesioner
- 4 Lampiran 4 Hasil Koesioner
- 5 Lampiran 5 Analisis Deskriptif
- 6 Lampiran 6 Confirmatory Factor Analysis
- 7 Lampiran 7 Uji Asumsi SEM
- 8 Lampiran 8 Hasil SEM