

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Loyalitas .....	8
B. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	13
C. Konsep Rawat Jalan.....	19
D. Penelitian Terkait .....	22
E. Kerangka Teori.....	23
F. Kerangka Konsep.....	23
G. Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Desain Penelitian .....	25
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
D. Populasi Dan Sampel .....	25
E. Variabel Penelitian .....	26
F. Definisi Operasional .....	27
G. Teknik Pengumpulan Data.....	27
H. Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	30
I. Analisis Data.....	31
J. Etika Penelitian .....	33
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Penelitian.....	35

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	37
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	46
B. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	27
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pasien.....	28
Tabel 3.3 Kisi- Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas .....	29
Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas.....	30
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien.....	38
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien.....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar Penjelasan Penelitian

Lampiran 2 : Lembar *Informed Consent*

Lampiran 3 : Lembar Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 : Lembar Data Tabulasi Pasien Poli Bedah

Lampiran 5 : Lembar Data Tabulasi Loyalitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Lampiran 6 : Hasil Analisis

Lampiran 7 : Hasil Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 8 : *Ethical Clearance*

Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 10 : Surat Balasan Penelitian

Lampiran 11 : Surat Keterangan Telah Mengambil Data

Lampiran 12 : Lembar Perbaikan Seminar Hasil

Lampiran 13 : Lembar Konsultasi Pembimbing

Lampiran 14 : Dokumentasi Penelitian