

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>1</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>5</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>6</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>7</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Rumah Sakit.....	<b>9</b>
2.2 Konsep Layanan Komprehensif.....	<b>9</b>
2.2.1 Definisi .....	<b>9</b>
2.2.2 Pembagian Layanan Komprehensif .....	<b>10</b>
2.2.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Layanan Komprehensif ..	<b>11</b>

2.3 Konsep Kepuasan Pasien .....	13
2.3.1 Definisi Kepuasan .....	13
2.3.2 Definisi Kepuasan Pasien.....	13
2.3.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	13
2.4 Konsep Loyalitas Pasien .....	15
2.4.1 Definisi Kepuasan .....	15
2.4.2 Definisi Kepuasan Pasien.....	15
2.4.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	16
<b>BAB 3. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Kerangka Konseptual .....	17
3.2 Hipotesis Penelitian.....	20
<b>BAB 4. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian .....	21
4.2 Populasi dan Sampel .....	21
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	23
4.3.1 Klasifikasi variabel penelitian.....	23
4.3.2 Definisi operasional variabel.....	24
4.4 Bahan Penelitian.....	30
4.5 Instrumen Penelitian.....	31
4.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
4.7 Prosedur Penelitian.....	32
4.8 Analisis Data .....	33
4.9 Jadwal Penelitian.....	34
4.10 Uji Validitas dan Reliabilitas Statistika .....	35

BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
5.1 Hasil .....	37
5.1.1 Karakteristik Demografis .....	37
5.1.2 Layanan Komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno ....	38
5.1.3 Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno .....	39
5.1.4 Tingkat Loyalitas di Rumah Sakit Kristen Mojowarno .....	40
5.1.5 Hubungan Layanan Komprehensif dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno .....	41
5.1.6 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno .....	44
5.2 Pembahasan.....	46
5.2.1 Karakteristik Demografis .....	46
5.2.2 Layanan Komprehensif di Rumah Sakit Kristen Mojowarno ....	47
5.2.3 Tingkat Kepuasan di Rumah Sakit Kristen Mojowarno .....	48
5.2.4 Tingkat Loyalitas di Rumah Sakit Kristen Mojowarno .....	48
5.2.5 Hubungan Layanan Komprehensif dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno .....	49
5.2.6 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno .....	50
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN .....	52
6.1 Kesimpulan .....	52
6.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN .....	57