DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii
MOTTO iii
ABSTRACT..... .iv
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR..... .vi
DAFTAR ISI..... ..x
DAFTAR GAMBAR.....xv
DAFTAR TABEL xvi

BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1 LATAR BELAKANG.....1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 12
1.2.1 Identifikasi Masalah.....12
1.2.2 Rumusan Masalah.....13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....13
1.4 Kegunaan Penelitian.....14
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....15

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....18
2.1 Kajian Pustaka.....18
2.1.1 Pengertian, Karakteristik, dan Klasifikasi Jasa.....18
2.1.1.1 Pengertian Jasa 18

2.1.1.2 Karakteristik Jasa 19
2.1.1.3 Klasifikasi Jasa 20
2.1.2 *Perceived Service Quality* 23
2.1.2.1 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) 23
2.1.2.2 Kesenjangan dalam Kualitas Pelayanan 28
2.1.2.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan 31
2.1.3 Customer Relationship Management (CRM) 32
2.1.3.1 Variasi CRM 36
2.1.3.2 Strategi dan Implementasi CRM 38
2.1.4 *Customer Loyalty* (Loyalitas Pelanggan) 39
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan……..39
2.1.4.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan…….....41
2.1.4.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan……..…....41
2.1.4.4 Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan……...42
2.1.4.5 Loyalitas Pasien……..44
2.2 Kerangka Pemikiran .....….45
2.2.1 Keterkaitan *Perceived Service Quality* dan *Customer Relationship Management* (CRM) 53
2.2.2 Keterkaitan *Customer Relationship Management* (CRM) dan *Customer Loyalty* 53
2.3 Hipotesis 54
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 56
3.1 Objek penelitian 56
3.2 Metode Penelitian 57
3.2.1 Desain Penelitian 58

3.2.2 Operasional Variable 63
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....68
3.2.3.1 Sumber data.....68
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 70
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....72
3.2.5Uji Validitas.....74
3.2.6 Uji Reliabilitas 79
3.2.7 Uji MSI 83
3.2.7.1 Pembobotan Nilai yang Diperoleh 84
3.2.8 Rancangan Analisis dan Perancangan Hipotesis 85
3.2.8.1 Rancangan Analisis 85
3.2.8.1.1 Analisis Deskriftif/Kualitatif.....85
3.2.8.1.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif).....87
3.2.8.2 Pengujian Hipotesis.....91
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 95
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 95
4.1.1 Profil Perusahaan 95
4.1.1.1 Sejarah Rumah Sakit Haeundae Paik Busan……....95
4.1.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Haeundae Paik Busan……..97
4.1.2 Struktur Organisasi 98
4.1.3 *Job Description*.....98
4.1.4 Aktivitas Perusahaan.....109
4.2 Karakteristik Responden 109
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 110
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....111

4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....112

4.3 Analisis Deskriptif (Kualitatif).....113

4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai *Perceived Service Quality* Rumah Sakit Haeundae Paik Busan (X_1).....113

4.3.1.1 *Tangibles* / Bukti Langsung 113

4.3.1.2 *Reliability* / keandalan……116

4.3.1.3 *Responsiveness* / Ketanggapan……...118

4.3.1.4 *Assurance* / Jaminan……...121

4.3.1.5*Emphaty*/ Empati…….....123

4.3.1.6 Skor Penilaian Responden terhadap *Perceived Service Quality* Rumah Sakit Haeundae Paik Busan……...126

4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai *Customer Relationship Management* (CRM) Rumah Sakit Haeundae Paik Busan (X_2).....127

4.3.2.1 *Human* / Manusia 128

4.3.2.2 *Process* / Proses……..130

4.3.2.3 *Technology* / Teknologi……..132

4.3.2.4 Skor Penilaian Responden terhadap *Customer Relationship Management* (CRM)Rumah Sakit Haeundae Paik Busan.....133

4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai *Customer Loyalty* Rumah Sakit Haeundae Paik Busan (Y) 135

4.3.3.1 *Loyalty* / Loyalitas…….135

4.4 Analisis Verifikatif 138

4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda 138

4.4.2 Analisis Korelasi.....141

4.4.2.1 Analisis Korelasi Parsial Antara *Perceived Service Quality*(X_1) terhadap *Customer Loyalty* (Y) 141

4.4.2.2 Analisis Korelasi Parsial Antara *Customer Relationship Management* (CRM) (X_2) terhadap *Customer Loyalty* (Y).....142

4.4.2.3 Hubungan *Perceived Service Quality* (X1) dan *Customer Relationship Management* (CRM) (X2)dengan *Customer Loyalty* (Y) Secara Simultan.....143

4.4.3 Analisis Koefesien Determinasi.....145

4.5 Pengujian Hipotesis.....146

4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan 146

4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....148

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....152

5.1 Kesimpulan.....152

5.2 Saran.....153

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN