## DAFTAR ISI

**Hal**

**LEMBAR PENGESAHAN ..... i**

**LEMBAR KEASLIAN ..... ii**

**MOTTO ..... iii**

**ABSTRACT ..... iv**

**ABSTRAK ..... v**

**KATA PENGANTAR ..... vi**

**DAFTAR ISI ..... ix**

**DAFTAR GAMBAR ..... xiii**

**DAFTAR TABEL ..... xiv**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xviii**

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah ..... 8

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 8

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 10

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 10

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 10

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 11

1.4.1 Kegunaan Akademisi ..... 11

1.4.2 Kegunaan Praktisi ..... 11

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 11

1.5.1 Lokasi Penelitian ..... 11

1.5.2 Waktu Penelitian ..... 12

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... 13**
2.1 Kajian Pustaka ..... 13
2.1.1 Kualitas Pelayanan ..... 14
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan ..... 14
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan ..... 15
2.1.1.3 Model SERVQUAL ..... 17
2.1.2 Promosi Kesehatan ..... 18
2.1.2.1 Definisi Promosi Kesehatan ..... 18
2.1.2.2 Jenis Promosi ..... 21
2.1.3 Loyalitas Pasien ..... 22
2.1.3.1 Definisi Kepuasan ..... 22
2.1.3.2 Definisi Loyalitas ..... 23
2.1.3.3 Alasan Konsumen Tidak Loyal ..... 26
2.1.4 Penelitian Terdahulu ..... 26
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis ..... 33
2.2.1 Kerangka Pemikiran ..... 33
2.2.1.1 Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas ..... 34
2.2.1.2 Keterkaitan Antara Promosi Kesehatan dengan Loyalitas ..... 34
2.2.1.3 Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan dan Promosi Kesehatan terhadap Loyalitas ..... 34
2.2.2 Hipotesis ..... 35

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN ..... 37**
3.1 Objek Penelitian ..... 37
3.2 Metode Penelitian..... 38
3.2.1 Desain Penelitian ..... 40
3.2.2 Operasional Variabel ..... 43
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data ..... 47
3.2.3.1 Sumber Data ..... 47
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data ..... 48

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data ..... 51
3.2.4.1 Uji MSI ..... 53
3.2.4.2 Uji Validitas ..... 54
3.2.4.3 Uji Reliabilitas ..... 57
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis ..... 60
3.2.5.1 Rancangan Analisis ..... 60
3.2.5.1.1 Rancangan Analisis Deskriptif ..... 60
3.2.5.1.2 Rancangan Analisis Verifikatif ..... 61
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis ..... 64

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 67**

4.1 Hasil Penelitian ..... 67
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit ..... 67
4.1.1.1 Sejarah Rumah Sakit ..... 67
4.1.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut ..... 69
4.1.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit..... 70
4.1.1.4 Deskripsi Jabatan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut ..... 71
4.1.1.5 Kegiatan Promosi Kesehatan ..... 80
4.2 Pembahasan ..... 80
4.2.1 Karakteristik Responden ..... 80
4.2.2 Analisis Deskriptif ..... 84
4.2.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan Rumah Sakit ..... 84
4.2.2.2 Variabel Promosi Kesehatan ..... 97
4.2.2.3 Variabel Loyalitas ..... 100
4.2.3 Analisis Verifikatif..... 103
4.2.3.1 Analisis Linier Berganda ..... 103
4.2.3.2 Uji Asumsi Klasik ..... 104
4.2.3.3 Analisis Korelasi ..... 107
4.2.4 Pengujian Hipotesis ..... 111
4.2.4.1 Pengujian Hipotesisi Simultan..... 111
4.2.4.2 Pengujian Hipotesis Parsial ..... 112

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN ..... 117**
5.1 Kesimpulan ..... 117
5.2 Saran ..... 119

**DAFTAR PUSTAKA ..... 121**

**CURRICULUM VITAE ..... 163**

**LAMPIRAN - LAMPIRAN LAIN ..... 165**