

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS .....	iii
ABSTRAC .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Kegunaan Penelitian .....	14
1.4.1. Teoretis .....	14
1.4.2. Manfaat Praktis.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	15
2.1. Telaah Pustaka .....	15
2.3.1. Minat Merefereasikan.....	15
2.3.2. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.3. Kualitas Pelayanan .....	19
2.3.4. Nilai Pelanggan .....	21
2.3.5. Keunggulan Produk .....	22
2.2. Penelitian Terdahulu .....	24
2.3. Pengembangan Model Penelitian .....	31
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
2.3.2. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	32
2.3.3. Pengaruh Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	32

2.3.4.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pelanggan Merefereasikan Jasa Rumah Sakit.....	33
2.4.	Kerangka Pemikiran .....	35
2.5.	Dimensionalisasi Variabel .....	36
2.5.1	Dimensionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	36
2.5.2	Dimensionalisasi Variabel Nilai Pelanggan .....	37
2.5.3	Dimensionalisasi Variabel Keunggulan Produk.....	38
2.5.4	Dimensionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	38
2.5.5	Dimensionalisasi Variabel Minat Merefereasikan Jasa Rumah Sakit.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>49</b>
3.1.	Desain dan Obyek Penelitian .....	49
3.1.1.	Desain Penelitian .....	49
3.1.2.	Obyek Penelitian .....	50
3.2.	Jenis dan Sumber Data .....	50
3.3.	Populasi Penelitian .....	50
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	51
3.5.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	52
3.6.	Teknik Analisis Data .....	57
3.6.1.	Pengembangan Model Teoritis.....	58
3.6.2.	Pengembangan Path Diagram.....	58
3.6.3.	Konversi Path Diagram ke Dalam Persamaan.....	60
3.6.4.	Memilih Matriks Input dan Estimasi Model .....	61
3.6.5.	Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi .....	62
3.6.6.	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit .....	62
3.6.7.	Interpretasikan dan Modifikasi Model .....	67
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>		<b>68</b>
4.1.	Deskripsi Responden .....	68
4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	71
4.3.	Deskriptif Variabel .....	74
4.3.1.	Kualitas Pelayanan .....	75
4.3.2.	Nilai Pelanggan .....	78
4.3.3.	Keunggulan Produk .....	80
4.3.4.	Kepuasan Pelanggan.....	81

4.3.5. Minat Merefereasikan.....	84
4.4. Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian .....	85
4.4.1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori .....	86
4.4.2 Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ).....	86
4.4.3 Konversi Diagram Alur Ke Dalam Persamaan .....	86
4.4.4 Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi .....	86
4.4.5 Analisis Problem Identifikasi.....	98
4.4.6 Evaluasi Kriteria <i>Goodness Of Fit</i> .....	98
4.4.7 Interpretasi dan Modifikasi Model .....	105
4.5. Uji Reliability dan Variance Extract .....	106
4.5.1 Uji Reliability .....	106
4.5.2 Variance Extract .....	106
4.6. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	108
4.6.1 Uji Hipotesis I.....	109
4.6.2 Uji Hipotesis II .....	109
4.6.3 Uji Hipotesis III.....	110
4.6.4 Uji Hipotesis IV.....	110
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL .....</b>	<b>112</b>
5.1 Ringkasan Penelitian .....	112
5.2 Kesimpulan .....	113
5.2.1 Kesimpulan atas Hipotesis .....	113
5.2.2 Kesimpulan atas Masalah Penelitian .....	116
5.3 Implikasi .....	120
5.3.1. Implikasi Teoritis.....	120
5.3.2. Implikasi Manajerial.....	123
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	129
5.5 Agenda Penelitian Mendatang .....	130

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN