**DAFTAR ISI**

Hal

**LEMBAR COVER/JUDUL i**

**LEMBAR PENGESAHAN ii**

**SURAT PERNYATAAN iii**

**KATA PENGANTAR iv**

**ABSTRAK vii**

**DAFTAR ISI ix**

**DAFTAR TABEL xiii**

**DAFTAR GAMBAR xix**

**LAMPIRAN xx**

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi 18

1.3 Rumusan Masalah 19

1.4 Tujuan Penelitian 19

1.5 Manfaat Penelitian 20

1.5.1 Manfaat Teoritis 20

1.5.2 Manfaat Praktis 20

**BAB II** **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN**

**HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka 22

2.1.1 Manajemen 22

2.1.2 Kualitas Pelayanan 40

2.1.3 Nilai Pelanggan 55

2.1.4 Kepercayaan 64

2.1.5 Penelitian Terdahulu 81

2.2 Kerangka Pemikiran 90

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan 91

2.2.2 Pengaruh Nilai terhadap Kepercayaan 93

2.2.3 Pengaruh Kualitas dan Nilai terhadap Kepercayaan 94

2.3 Hipotesis 98

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** 99

3.1 Tipe Penelitian 99

3.2 Unit Observasi dan Lokasi 99

3.3 Variabel Penelitian 100

3.3.1 Definisi Variabel dan Pengukurannya 103

3.3.2 Operasionalisasi Variabel 103

3.4 Populasi dan Sampel 108

3.5 Teknik Pengumpulan Data 110

3.5.1 Prosedur Pengumpulan Data 110

3.5.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas 111

3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis 114

3.7 Jadwal Penelitian 128

**BAB** **IV** **HASIL DAN PEMBAHASAN** 129

4.1 Hasil Penelitian 129

4.1.1 Gambaran Umum RSUD Dr. Eko Maulana Ali 129

4.1.2 Karakteristik Responden 131

4.1.2.1 Uji Validitas 135

4.1.2.2 Uji Reliabilitas 139

4.1.2.3 Uji Normalitas 141

4.1.3 Rekapitulasi Tanggapam Pasien 143

4.1.3.1 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan 143

4.1.3.2 Rekapitulasi Nilai Pelanggan 154

4.1.3.3 Rekapitulasi Kepercayaan Pasien 166

4.1.4 Analisa Verifikatif 178

4.1.4.1 Analisis Koefisien Korelasi 178

4.1.4.2 Analisis Koefisien Determinasi 180

4.1.4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Nilai Pelanggan 180

4.1.4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai

Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pasien 182

4.1.5 Uji Hipotesis 187

4.1.5.1 Uji Simultan (F-test) 187

4.1.5.2 Uji Parsial (T-test) 188

4.2 Pembahasan 192

4.2.1 Analisa Deskriptif 192

4.2.2 Analisa Verifikatif 195

4.2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Nilai Pelanggan 195

4.2.2.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Ke-

Percayaan Pasien 197

4.2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepercayaan Pasien 198

4.2.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai

Pelanggan Terhadap Kepercayaan

Pasien 200

4.3 Keterbatasan Penelitian 203

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 204

5.1 Kesimpulan 204

5.2 Saran 205