

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.2. Fasilitas.....	8
2.1.3. Kualitas Layanan .....	10
2.1.4. Kepercayaan .....	13
2.1.5. Kepuasan Pasien.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Kerangka Konseptual .....	31
2.4. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	36
3.1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian .....	36
3.2. Populasi dan Sampel .....	36
3.3. Jenis Data dan Sumber Data .....	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5. Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	37
3.5.1. Identifikasi Variabel .....	37
3.5.2. Definisi Operasional Variabel .....	38
3.6. Teknik Analisa Data.....	39

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pretest</i> .....	39
3.7. Pengujian Data .....	43
3.7.1. Outer Model .....	43
3.7.2. Inner Model .....	44
3.7.3. Pengujian Hipotesis .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1. Gambaran Umum .....	46
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	47
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	47
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	49
4.3. Structural Equation Modelling (SEM).....	52
4.3.1. Outer Model .....	52
4.3.2. Inner Model.....	56
4.4. Pengujian Hipotesis pada Structural Equation Modelling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS).....	59
4.5. Pembahasan.....	61
4.5.1. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan antara Fasilitas Terhadap Kepercayaan. 61	
4.5.2. Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan.....	62
4.5.3. Tidak Terdapat Pengaruh Signifikan antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. 62	
4.5.4. Tidak Terdapat Pengaruh Signifikan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. 63	
4.5.5. Terdapat Hubungan Positif dan signifikan Antara Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien.....	64
4.5.6. Terdapat Hubungan Positif dan Signifikan antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien melalui Variabel Kepercayaan. ....	65
4.5.7. Terdapat Hubungan Positif dan Signifikan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien melalui Variabel Kepercayaan.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1. Kesimpulan .....	67
5.2. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

