

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RINGKASAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Tinjauan Umum Kualitas Pelayanan	11
B. Tinjauan Umum <i>Customer Experience</i>	27
C. Tinjauan Umum Minat Kembali.....	37
D. Tinjauan Umum Rumah Sakit.....	40
E. Tinjauan Umum Rawat Jalan.....	46
F. Kerangka Teori	48
BAB III KERANGKA KONSEP	49
A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti	49
B. Bagan Kerangka Konsep.....	52
C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	53
D. Hipotesis	63
BAB IV METODE PENELITIAN	64
A. Jenis Penelitian	64
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	64
C. Populasi.....	64
D. Sampel	64

E. Besar Sampel	65
F. Cara Pengambilan Sampel	65
G. Pengumpulan Data	66
H. Sumber Data	66
I. Pengolahan dan Analisis Data	66
J. Penyajian Data	68
K. Langkah - Langkah Penelitian	68
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	70
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	70
B. Hasil Penelitian	73
C. Pembahasan	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106