

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	ii
MOTTO HIDUP	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat penelitian.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	7
G. Hipotesis.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Pengertian Manajemen.....	19
B. Pengertian Pemasaran.....	19
C. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
D. Pengertian Kepercayaan.....	25
E. Loyalitas.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Metodologi Penelitian.....	34

B. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	35
C. Jenis Data.....	37
1. Data Primer	37
2. Data Sekunder	37
D. Variabel Penelitian	37
1. Variabel Dependen.....	38
2. Variabel Independen	38
1. Definisi Operasional Variabel.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Kuesioner (Angket).....	45
2. Observasi.....	45
3. Wawancara.....	45
F. Teknik Analisis Data	47
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas	48
3. Teknik Pengolahan Data	49
4. Uji Hipotesis	50
G. Jadwal dan Tempat Penelitian	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum UPT Puskesmas	54
1. Sejarah Singkat UPT Puskesmas Bumi Panyileukan Kota Bandung	54
B. Visi dan Misi UPT Puskesmas Panyileukan.....	55
C. Struktur Organisasi UPT Puskesmas Panyileukan	57

D. Hasil Penelitian.....	57
1. Pengolahan Data Deskriptif.....	57
2. Pengolahan Data Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan.....	59
E. Analisis dan Pembahasan Analisis Deskriptif Total Skor.....	74
F. Analisis Data.....	79
1. Uji Validitas.....	79
2. Uji Reliabilitas.....	81
3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
4. Uji Hipotesis.....	85
G. Pembahasan.....	88
1. Pembahasan Deskriptif.....	88
2. Pembahasan Verifikatif.....	89
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	92
1. Saran Akademis.....	92
2. Saran Praktis.....	92
C. Peneliti Selanjutnya.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN