**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN** i

**LEMBAR PERYATAAN** ii

**ABSTRAK** iii

**KATA PENGANTAR** v

**DAFTAR ISI** viii

**DAFTAR TABEL** x

**DAFTAR GAMBAR** xi

**DAFTAR LAMPIRAN** xii

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Perumusan Masalah 7
  3. Tujuan Penelitian 7
  4. Manfaat Penelitian 7

**BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN LITERATUR**

* 1. Landasan Teori 9
     1. Kepuasan konsumen 9
        1. Pengertian kepuasan konsumen 9
        2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan lonsumen………………………. 13
        3. Pengukuran kepuasan konsumen 14

2.1.2 Kualitas pelayanan 14

* + - 1. pengertian kualitas pelayanan 14
      2. Pengukuran Kualitas pelayanan 19

2.1.3 Citra merek 22

2.1.3.1 Pengertian citra merek 22

2.1.3.2 Pentingnya citra merek 23

* + - 1. pengukuran citra merek 24
    1. Harga 25

2.1.4.1 pengertian harga 25

2.1.4.2 metode penetapan harga 26

2.1.4.3 Pengukuran harga 27

2.2 Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis 37

2.2.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien 37

2.2.2 Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pasien 38

* + 1. Pengaruh harga terhadap kepuasan pasien 39

2.3 Kerangka Konseptual 39

**BAB III METODE PENELITIAN**

* 1. Populasi dan sampel 40
     1. Populasi 40
     2. Sampel 40
  2. Jenis Data dan metode pengumpulan data 41

3.2.1 Data primer 41

3.3.2 Data sekunder 41

3.3.3 Metode pengumpulan data 41

* 1. Definisi Operasional Variabel 42
     1. Variabel dependen 42
     2. Variabel independen 43
  2. Metode Analisa Data 48

3.4.1 Uji instrumen 48

3.5.1 Analisa deskriptif 49

3.5.2 Uji asumsi klasik 50

3.5.3 analisis Regresi linier berganda 51

3.5.4 Uji hipotesis 51

**BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

* 1. Deskriptif Umum Responden 53
     1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53
     2. Profil Responden Berdasarkan Usia 54
     3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 55
     4. Profil Responden Berdasarkan Beberapa Kali Melakukan Persalinan 55
  2. Uji Instrumen Data 56
     1. Pengujian Validitas 56
     2. Pengujian Reliabitas 64
  3. Analisis Deskriptif 64
     1. Kepuasan 64
     2. Kualitas pelayanan 66
     3. Citra merek 67
     4. Harga 68
  4. Pengujian Asumsi Klasik 69
     1. Uji Normalitas 69
     2. Uji Multikolonieritas 70
     3. Uji Heteroskedastisitas 71
  5. Pengujian Hipotesis Penelitian 72
     1. Analisis Regresi linier berganda 72
  6. Pembahasan 74

**BAB V PENUTUP**

* 1. Kesimpulan 78
  2. Keterbatasan Penelitian 78
  3. Implikasi 79
  4. Saran 79

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**