

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                       | <b>VI</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                     | <b>VIII</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                    | <b>IX</b>   |
| <b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....                                 | <b>X</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                  | <b>XI</b>   |
| <b>RINGKASAN</b> .....  | <b>XII</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                       | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                      | 6           |
| C. Tujuan Penelitian .....                                    | 7           |
| D. Manfaat Penelitian .....                                   | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                          | <b>9</b>    |
| A. Tinjauan Umum Customer Relationship Management (CRM) ..... | 9           |
| B. Tinjauan Umum Loyalitas .....                              | 16          |
| C. Tinjauan Umum Tentang Pasien <i>Pre-Post Partum</i> .....  | 20          |
| D. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit.....                     | 21          |
| E. Kerangka Teori .....                                       | 28          |
| F. Tabel Sintesa .....  | 29          |
| <b>BAB III KERANGKA KONSEP</b> .....                          | <b>39</b>   |
| A. Dasar Pemikiran Variabel Yang Diteliti .....               | 39          |
| B. Bagan Kerangka Konsep.....                                 | 40          |
| C. Hipotesis .....  | 41          |
| D. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif .....           | 42          |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....                         | <b>48</b>   |
| A. Jenis Penelitian .....                                     | 48          |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                          | 48          |

|  |           |
|--|-----------|
| C. Populasi.....                         | 48        |
| D. Sampel.....                           | 49        |
| E. Cara Pengambilan Sampel.....          | 49        |
| F. Pengumpulan Data .....                | 49        |
| G. Sumber Data.....                      | 49        |
| H. Pengolahan dan Analisis Data.....     | 50        |
| I. Penyajian Data.....                   | 52        |
| J. Langkah-Langkah Penelitian.....       | 52        |
| <b>BAB V .....</b>                       | <b>54</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... | 54        |
| B. Hasil Penelitian .....                | 55        |
| C. Pembahasan.....                       | 66        |
| D. Keterbatasan peneliti .....           | 73        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>              | <b>74</b> |
| A. Kesimpulan .....                      | 74        |
| B. Saran .....                           | 74        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>               | <b>76</b> |
| <b>Lampiran.....</b>                     | <b>80</b> |