

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 <i>Health Tourism</i>	12
2.2 <i>Medical Tourism</i>	12
2.3 <i>Medical Tourism</i> di Indonesia	13
2.4 Perjalanan Pelanggan (<i>Customer Journey</i>)	15
2.5 Motivasi	17
2.6 Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>)	19
2.6.1 Manfaat yang Dirasakan (<i>Perceived Benefit</i>)	19
2.6.2 Pengorbanan yang Dirasakan (<i>Perceived Sacrifice</i>)	21
2.7 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	21
2.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26

3.2 Metode Pengumpulan Data	27
3.3 Instrumen Penelitian	28
3.4 Informan Penelitian	30
3.5 Metode Analisis Data	33
3.6 Kesahihan Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Pelaksanaan Penelitian	43
4.2 Profil Informan	44
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
4.3.1 Pertimbangan Pasien Indonesia Melakukan <i>Medical Tourism</i> ke Luar Negeri.....	45
4.3.2 Pengalaman Perjalanan Pasien Indonesia <i>Medical Tourism</i> ke Luar Negeri.....	61
4.3.3 Solusi Perbaikan untuk Meningkatkan <i>Medical Tourism</i> di Indonesia	105
4.4 Analisis Pembahasan Hasil Penelitian	122
4.4.1 Motivasi	124
4.4.2 Nilai yang Dirasakan	124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	127
5.1 Kesimpulan.....	127
5.1.1 Pertimbangan Pasien Indonesia Melakukan <i>Medical Tourism</i> ke Luar Negeri.....	127
5.1.2 Pengalaman Perjalanan Pasien Indonesia <i>Medical Tourism</i> ke Luar Negeri.....	128
5.1.3 Solusi Perbaikan untuk Meningkatkan <i>Medical Tourism</i> di Indonesia	130
5.2 Implikasi	130
5.2.1 Implikasi Teoritis	130
5.2.2 Implikasi Manajerial	131
5.3 Keterbatasan Penelitian	135
5.4 Saran	135
DAFTAR PUSTAKA	137