

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Telaah Pustaka.....	10
1. Karakteristik Konsumen	10
a. Karakteristik Demografi	11
b. Karakteristik Psikografi	13
2. Model Pengambilan Keputusan Konsumen	16
3. Rumah Sakit	18
a. Definisi Rumah Sakit.....	18
b. Pelayanan Rawat Inap.....	18
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep	20
D. Pertanyaan Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Subjek Penelitian	21
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	24
E. Definisi Operasional Variabel	24
F. Instrumen Penelitian.....	26
G. Cara Analisis Data.....	27
H. Etika Penelitian	28
I. Jalannya Penelitian.....	28
J. Keterbatasan Penelitian.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN.....	33
A. Hasil Penelitian	33
1. Hasil penelitian kuantitatif	33
2. Hasil Penelitian Kualitatif	51
3. Hasil Observasi.....	67
B. Pembahasan.....	68
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	85
 DAFTAR PUSTAKA	 87
LAMPIRAN	90