

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR / SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	5
1.3.1. Asumsi yang Dipergunakan	5
1.3.2. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
 BAB III LANDASAN TEORI	 11
3.1. Perilaku Konsumen	11
3.1.1. Pengertian Perilaku Konsumen	11
3.1.2. Faktor-Faktor pada Perilaku Konsumen	12
3.2. Rumah Sakit	13
3.2.1. Definisi Rumah Sakit	13

3.2.2.	Ciri-Ciri Penting Rumah Sakit	13
3.2.3.	Organisasi Rumah Sakit	15
3.2.4.	Kewajiban dan Hak Rumah Sakit	16
3.2.5.	Klasifikasi Rumah Sakit di Indonesia	17
3.2.6.	Undang-Undang yang Terkait Keberadaan Rumah Sakit di Indonesia	19
3.3.	Kualitas Pelayanan	20
3.3.1.	Pengertian Kualitas	20
3.3.2.	Pengertian Pelayanan	21
3.3.3.	Pengertian Kualitas Pelayanan	22
3.3.4.	Dimensi Kualitas Pelayanan	22
3.3.5.	Strategi Meningkatkan Pelayanan	23
3.4.	Pasien Rawat Inap	25
3.4.1.	Pengertian Pasien	25
3.4.2.	Kewajiban dan Hak Pasien	25
3.4.3.	Pengertian Pelayanan Rawat Inap	26
3.4.4.	Kualitas Pelayanan Rawat Inap	27
3.5.	Kepuasan Pelanggan	28
3.5.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	28
3.5.2.	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	29
3.6.	Riset Pelanggan	30
3.6.1.	Pengumpulan Data	30
3.6.2.	Penyusunan Angket	33
3.6.3.	Skala Pengukuran	35
3.6.4.	Model Skala Pengukuran	36
3.6.5.	Penarikan Sampel	38
3.6.6.	Ukuran Sampel	40
3.7.	Pengujian Awal	42
3.7.1.	Uji Validitas	42
3.7.2.	Uji Reliabilitas	45
3.8.	Pengolahan dan Analisis Data	47

3.8.1	Analisis Faktor	48
3.8.2.	Frequencies	51
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	52
4.1.	Studi Pendahuluan	53
4.2.	Perumusan Masalah	54
4.3.	Studi Pustaka	54
4.4.	Penentuan Tujuan Penelitian	54
4.5.	Pengumpulan Data Sekunder	54
4.6.	Penyusunan Angket	55
4.7.	Penentuan Skala dan Model Pengukuran	56
4.8.	Penentuan Ukuran Sampel	56
4.9.	Penentuan Metode Penarikan Sampel	56
4.10.	Penentuan Alat Pengolahan dan Analisis	57
4.11.	Uji Coba Angket	57
4.12.	Uji Reliabilitas	57
4.13.	Uji Validitas	58
4.14.	Penyebaran Angket	58
4.15.	Pengumpulan Data Angket	59
4.16.	Pengolahan Data	59
4.17.	Analisis dan Pembahasan	61
4.18.	Kesimpulan dan Saran	62
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	63
5.1.	Data Umum Provinsi DIY	63
5.1.1.	Deskripsi Umum Provinsi DIY	63
5.1.2.	Data Kesehatan Provinsi DIY	66
5.1.3.	Penentuan Ukuran Sampel	67
5.2.	Pengujian Awal	68
5.2.1.	Uji Reliabilitas	68
5.2.2.	Uji Validitas	69
5.3.	Pengolahan Data	72

5.3.1. Karakteristik Responden	72
5.3.2. Analisis Faktor	76
5.3.3. <i>Frequencies</i>	85
5.3.4. Indikator Tambahan	94
 BAB VI PENUTUP	 95
6.1. Kesimpulan	95
6.2. Saran	96
 DAFTAR PUSTAKA	 98
 LAMPIRAN	 101