UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis respon pasien terhadap aktivitas pemasaran Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Bantul
SARI, Ana Dewi Lukita, Drs. Teguh Budiarto, MIM
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
SURAT PERNYATAAN iii
PRAKATA iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
INTISARI xiii
ABSTRACT xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
E. Keaslian Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
A. Telaah Pustaka 10
1. Strategi Pemasaran Jasa 10
2. Bauran Pemasaran Jasa atau *Marketing Mix* 11
3. Respon Konsumen 15
4. Perilaku konsumen 21
B. Landasan Teori 23
C. Kerangka Konsep Penelitian 25
D. Pertanyaan Penelitian 28

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis respon pasien terhadap aktivitas pemasaran Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Bantul
SARI, Ana Dewi Lukita, Drs. Teguh Budiarto, MIM
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB III METODE PENELITIAN 29
A. Jenis dan Rancangan Penelitian 29
B. Populasi, Sampel, dan Subyek Penelitian 29
C. Variabel dan Definisi Operasional 31
D. Instrumen Penelitian 34
E. Analisis Data 36
F Etika Penelitian 38
G. Keterbatasan Penelitian 39
H. Jalan Penelitian 39

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41
A. Hasil Penelitian 41
1. Uji kelayakan variabel 41
2. Menentukan jumlah faktor 42
3. Menentukan variabel-variabel aktivitas pemasaran yang membentuk faktor valid 43
4. Interpretasi nama faktor 45
5. Deskripsi frekuensi respon positif dan respon negatif responden terhadap variabel analisis 49
6. Deskripsi penilaian responden terhadap aktivitas pemasaran RS P. Senopati 50
7. Deskripsi penilaian terhadap faktor-faktor pemasaran RS P. Senopati 56
8. Deskripsi karakteristik responden 57
B. Pembahasan 58
1. Faktor *responsiveness* 59
2. Faktor ketrampilan petugas 61
3. Faktor nilai pelayanan 61
4. Faktor kemudahan pelayanan administrasi 63
5. Faktor kelengkapan pelayanan poliklinik 64
6. Faktor kenyamanan 65

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis respon pasien terhadap aktivitas pemasaran Rumah Sakit Daerah Panembahan Senopati Bantul
SARI, Ana Dewi Lukita, Drs. Teguh Budiarto, MIM
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

7. Faktor saluran komunikasi 66
8. Faktor waktu tempuh 68
9. Faktor kritik dan saran 69
10. Faktor transportasi umum 69

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 71
A. Kesimpulan 71
B. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA