

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	7

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pemasaran Jasa di Rumah Sakit.....	9
B. Manajemen Pemasaran Jasa di Rumah Sakit.....	13
C. Bauran Pemasaran Jasa Rumah Sakit	14
D. Memahami Konsumen.....	22
1. Perilaku Konsumen.....	23
2. Keputusan Pembelian oleh Konsumen.....	24
E. Landasan Teori dan Hipotesis.....	29
F. Model Penelitian.....	36

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	37
B. Batasan Penelitian.....	37
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
D. Definisi Operasional.....	39
E. Variabel Penelitian.....	43
F. Teknik Penentuan Sampel.....	43
G. Analisis Data.....	44

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
C. Hasil Penelitian.....	59
1. Hasil Analisis Data dengan Regresi Sederhana.....	59
2. Hasil Analisis Data dengan Regresi Berganda.....	64
3. Pembahasan.....	66
D. Keterbatasan Penelitian.....	72

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73

BAB VI. RINGKASAN

A. Latar Belakang Masalah.....	76
B. Tinjauan Pustaka.....	77
C. Metodologi Penelitian.....	85
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	90
E. Kesimpulan dan Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA.....	105
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	108
----------------------	------------