

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Pembatasan Masalah .....	11
1.3. Masalah Penelitian .....	12
1.4. Tujuan Penelitian .....	13
1.5. Manfaat Penelitian .....	13
1.6. Keaslian Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1. Proses Keputusan Pembelian .....	15
2.1.1. Peranan Pembeli .....	15
2.1.2. Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian .....	16
a. Pengenalan Kebutuhan .....	18
(1) Faktor-faktor Pemicu .....	18
(2) Kebutuhan Dasar .....	19
(3) Kebutuhan Khusus .....	20
b. Pencarian Informasi .....	20
(1) Kebutuhan Informasi .....	20
(2) Ketersediaan Informasi yang Diterima .....	21
(3) Sumber-sumber Informasi .....	22
c. Evaluasi Alternatif .....	23

d. Keputusan Pembelian .....	23
e. Perilaku Pasca Keputusan .....	24
2.2 Bauran Pemasaran .....	24
2.2.1 Pengembangan Bauran Pemasaran .....	27
2.3 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan .....	28
2.3.1 Komponen Predisposing .....	28
2.3.2 Komponen Enabling (Pendukung) .....	28
2.3.3 Komponen Need .....	29
2.4. Pengertian Pelayanan .....	29
2.4.1. Bentuk Pelayanan .....	31
a. Pelayanan dengan Lisan .....	32
b. Pelayanan melalui tulisan .....	32
c. Pelayanan Berbentuk Perbuatan .....	33
2.5. Loyalitas Pelanggan .....	34
2.5.1. Ruang Lingkup Loyalitas .....	34
2.5.2. Defenisi Loyalitas .....	34
2.5.3. Karakteristik Loyalitas .....	35
2.5.4. Tahap Peningkatan Loyalitas .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	40
3.2. Subyek Penelitian .....	40
3.3. Pengumpulan Data .....	40
3.4. Pengolahan Data .....	41
3.5. Variabel Penelitian .....	41
3.6. Defenisi Operasional .....	42
3.7. Metode Analisis .....	43
3.7.1. Perhitungan Nilai Koefisien Korelasi Sederhana dan berganda .....	43
3.7.2. Regresi Linier Sederhana dan Berganda .....	44
3.7.3. Perhitungan Nilai Koefisien Determinasi .....	45
3.7.4. Uji Hipotesa dengan t-Test dan f-Test .....	46



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1. Hasil Uji Coba Instrumen .....	48
4.1.1. Hasil Uji Coba Instrumen Produk .....	48
4.1.2. Hasil Uji Coba Instrumen Tempat .....	49
4.1.3. Hasil Uji Coba Instrumen Harga .....	50
4.1.4. Hasil Uji Coba Instrumen Sumber Daya Manusia ....	51
4.2. Profil Responden .....	52
4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden .....	55
4.4 Analisis Varian (Uji F) .....	70
4.5 Korelasi (Hubungan) .....	73
4.6 Uji Regresi .....	77
4.7 Pembahasan .....	80
4.7.1 Keterbatasan Penelitian .....	80
4.6.2. Tinjauan Hasil Penelitian .....	81
a. Faktor Demografi dan Struktur Sosial .....	81
b. Korelasi Bauran Pemasaran .....	85
c. Uji Regresi Bauran Pemasaran .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
5.1. Kesimpulan .....	91
5.2. Saran .....	92
<b>KEPUSTAKAAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	