

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Akademis	8
1.5.2 Manfaat Manajerial	8
1.6 Lingkup Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Layanan	11
2.2 Pasar Bisnis	12
2.3 Situasi Pembelian Bisnis	14
2.4 Perilaku Konsumen Bisnis	15
2.5 Peserta dalam Proses Pembelian Bisnis	16
2.6 Proses Keputusan Pembeli Bisnis	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian.....	21

3.2	Metode Pengumpulan Data	21
3.2.1	Data Primer	21
3.2.2	Data Sekunder	23
3.3	Instrumen Penelitian	23
3.4	Metode Analisis Data	26
3.5	Validitas Penelitian.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Pelaksanaan Penelitian	30
4.2	Analisis Data Wawancara.....	32
4.2.1	Kondensasi Data.....	33
4.2.2	Analisis dan Penarikan Kesimpulan.....	49
4.3	Triangulasi Data	76
4.4	Hasil Penelitian.....	91
BAB V SIMPULAN		95
5.1	Simpulan.....	95
5.2	Implikasi Manajerial.....	96
5.3	Keterbatasan	98
5.4	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		101
Lampiran 1 Transkrip Wawancara Informan 1		101
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan 2		112
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan 3		125
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan 4		134

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kontribusi Segmen Industri di DES	5
Tabel 4.1 Kondensasi Data Alasan Menggunakan Layanan TIK	33
Tabel 4.2 Kondensasi Data Sumber Informasi Layanan TIK	34
Tabel 4.3 Kondensasi Data Keunggulan Layanan TIK yang Dipilih.....	35
Tabel 4.4 Kondensasi Data Kekurangan Layanan TIK yang Dipilih.....	37
Tabel 4.5 Kondensasi Data Aspek Pemilihan Layanan TIK.....	37
Tabel 4.6 Kondensasi Data Skala Prioritas Aspek Pemilihan Penyedia Layanan TIK	38
Tabel 4.7 Kondensasi Data Penawaran Khusus dari Penyedia Layanan TIK	39
Tabel 4.8 Kondensasi Data Pemrakarsa Layanan TIK.....	40
Tabel 4.9 Kondensasi Data Pihak Pengguna Layanan TIK.....	40
Tabel 4.10 Kondensasi Data Pihak Pemberi Pengaruh	41
Tabel 4.11 Kondensasi Data Pihak Penentu.....	41
Tabel 4.12 Kondensasi Data Pihak Pemberi Persetujuan.....	42
Tabel 4.13 Kondensasi Data Pihak Pembeli.....	43
Tabel 4.14 Kondensasi Data Pihak Penjaga Gerbang	43
Tabel 4.15 Kondensasi Data Metode dan Proses Pembelian Layanan TIK	43
Tabel 4.16 Kondensasi Data Pembelian Ulang atau Peningkatan Kapasitas Layanan TIK	45
Tabel 4.17 Kondensasi Data Aspek Pembelian Ulang atau Peningkatan Kapasitas	46
Tabel 4.18 Kondensasi Data Proses Evaluasi Rutin Layanan dan Pihak yang Terlibat	47
Tabel 4.19 Kondensasi Data Penggantian Penyedia Layanan TIK	48
Tabel 4.20 Pusat Pembelian pada Rumah Sakit XYZ	67
Tabel 4.21 Tahapan Proses Pembelian Layanan TIK oleh Rumah Sakit XYZ.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen Bisnis.....	16
Gambar 3.1 Model Interaktif.....	27
Gambar 4.1 Sumber Informasi Layanan TIK Rumah Sakit XYZ	53
Gambar 4.2 Keunggulan Layanan TIK Rumah Sakit XYZ.....	55
Gambar 4.3 Kekurangan Layanan TIK Rumah Sakit XYZ.....	58
Gambar 4.4 Skala Prioritas Aspek Pemilihan Layanan di Rumah Sakit XYZ.....	61
Gambar 4.5 Penawaran Khusus Layanan TIK pada Rumah Sakit XYZ	63
Gambar 4.6 Penawaran Layanan DRC (Penyedia Biznet Networks)	78
Gambar 4.7 Penawaran Layanan DRC (Penyedia Telkom).....	79
Gambar 4.8 Penawaran Layanan DRC (Penyedia Indosat)	80
Gambar 4.9 Jangkauan Layanan Penyedia (Biznet Networks)	82
Gambar 4.10 Jangkauan Layanan Penyedia (Telkom)	82
Gambar 4.11 Jangkauan Layanan Penyedia (Indosat)	83
Gambar 4.12 Top Brand Index Kategori Penyedia Layanan Internet.....	83
Gambar 4.13 Penghargaan Penyedia Layanan (Biznet Networks)	84
Gambar 4.14 Penghargaan penyedia layanan (Telkom)	85
Gambar 4.15 Penghargaan Penyedia Layanan (Indosat)	85
Gambar 4.16 Jaminan Layanan Telkom	87
Gambar 4.17 Jaminan layanan Indosat	87
Gambar 4.18 Layanan Purna Jual (Telkom)	89
Gambar 4.19 Layanan Purna Jual (Indosat).....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Informan 1	101
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan 2	112
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan 3	125
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan 4	134