

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN TESIS.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep Pemasaran Jasa di Rumah Sakit.....	8
B. Manajemen Pemasaran Jasa di Rumah Sakit.....	12
C. Bauran Pemasaran Jasa Rumah Sakit	13
D. Kepuasan Konsumen.....	20
E. Loyalitas Konsumen.....	22
F. Landasan Teori.....	24
G. Kerangka Konsep Penelitian.....	26
H. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Rancangan penelitian	27
B. Subyek Penelitian.....	27

C. Instrumen Penelitian.....	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	30
E. Variabel Penelitian.....	33
F. Teknik Penentuan Sampel.....	34
G. Analisis Data.....	34
H. Jalannya Penelitian.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
C. Uji Asumsi Klasik.....	49
D. Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
E. Uji Hipotesis Penelitian.....	68
F. Keterbatasan Penelitian.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. KESIMPULAN.....	77
B. SARAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
RINGKASAN TESIS.....	121
<i>THESIS SUMMARY</i>.....	127
NASKAH PUBLIKASI.....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Piramida Loyalitas.....	23
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian.....	26
Gambar 3. Tahapan Penelitian.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Penelitian.....	7
Tabel 2. Dimensi dan Sub-dimensi dalam Service Marketing Mix	15
Tabel 3. Jenis Pertanyaan Kuesioner	29
Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen 1.....	36
Tabel 5. Kategorisasi Variabel Penelitian.....	38
Tabel 6. Perubahan Pertanyaan Kuesioner.....	42
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Bauran Pemasaran, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen 2.....	43
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Bauran Pemasaran, Kepuasan, dan Loyalitas.....	44
Tabel 9. Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian.....	46
Tabel 10. Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 11. Deskripsi Indikator Variabel Jasa	52
Tabel 12. Kategorisasi Variabel Jasa	53
Tabel 13. Deskripsi Indikator Variabel Harga (Tarif)	54
Tabel 14. Kategorisasi Variabel Tarif.....	55
Tabel 15. Deskripsi Indikator Variabel Lokasi.....	56
Tabel 16. Kategorisasi Variabel Lokasi	56
Tabel 17. Deskripsi Indikator Variabel Promosi.....	57
Tabel 18. Kategorisasi Variabel Promosi.....	58
Tabel 19. Deskripsi Indikator Variabel SDM.....	59
Tabel 20. Kategorisasi Variabel SDM	60
Tabel 21. Deskripsi Indikator Variabel Bukti Fisik.....	61

Tabel 22. Kategorisasi Variabel Bukti Fisik	62
Tabel 23. Deskripsi Indikator Variabel Proses	63
Tabel 24. Kategorisasi Variabel Proses	63
Tabel 25. Deskripsi Indikator Variabel Kepuasan	65
Tabel 26. Kategorisasi Variabel Kepuasan	66
Tabel 27. Deskripsi Indikator Variabel Loyalitas	67
Tabel 28. Kategorisasi Variabel Loyalitas	68
Tabel 29. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 30. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Keterangan Kelaikan Etik Penelitian (“ <i>Ethical Clearance</i> ”)	83
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	84
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner pada 30 Responden	91
Lampiran 5. Validitas dan Reliabilitas pada 72 Responden	96
Lampiran 6. Karakteristik Responden	103
Lampiran 7. Nilai Mean Pada Masing-masing Variabel	106
Lampiran 8. Asumsi klasik	111
Lampiran 9. Regresi Linear Berganda (Bauran Pemasaran → Kepuasan)	116