

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
RIWAYAT HIDUP	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
SANWACANA	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perilaku Konsumen	11
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	13
1. Kualitas Layanan	16
2. Komunikasi <i>Word of mouth</i>	20
3. Harga.....	23
a. Pengertian Harga	23
b. Peranan Harga	24
c. Tujuan Penetapan Harga	25
d. Teori Penetapan Harga	26
C. Jasa	
1. Pengertian Jasa	27
2. Karakteristik Jasa	28
D. Keputusan Pembelian	
1. Pengertian Keputusan Pembelian	30
2. Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian	33
E. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Pelanggan Rumah Sakit	33
F. Penelitian-penelitian Terdahulu	34
G. Kerangka Pemikiran	38
H. Hipotesis.....	41

III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	43
B. Sumber Data	43
C. Teknik Pengumpulan Data	44
D. Objek dan Subjek Penelitian	44
1. Objek Penelitian	44
2. Subjek Penelitian	44
E. Populasi dan Sampel Penelitian	
1. Populasi	45
2. Teknik Sampling	47
F. Definisi Konseptual	48
G. Definisi Operasional	49
H. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian	
1. Pengujian Validitas	53
2. Pengujian Reliabilitas	55
I. Teknik Pengolahan Data	57
J. Teknik Analisis Data	
1. Uji Asumsi Klasik	57
2. Uji R^2	60
3. Uji F	60
4. Uji t	61
5. Analisis Regresi Linier Berganda	62
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	63
2. Visi & Misi Perusahaan	65
3. Tujuan Perusahaan	65
4. Struktur Organisasi	65
5. Fasilitas Pelayanan	70
B. Karakteristik Responden	
1. Distribusi Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	73
3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	73
C. Deskripsi Jawaban Responden	74
a. Penilaian Responden Berdasarkan Kualitas Layanan	75
1. Penilaian Responden Tentang Keandalan	75
2. Penilaian Responden Tentang Daya Tanggap	78
3. Penilaian Responden Tentang Jaminan	81
4. Penilaian Responden Tentang Empati	83
5. Penilaian Responden Tentang Bukti Fisik	86
b. Penilaian Responden Berdasarkan Komunikasi	
<i>Word of Mouth</i>	89
c. Penilaian Responden Berdasarkan Harga	92
d. Penilaian Responden Berdasarkan Keputusan	
Menggunakan Jasa	95
e. Persentase Rata-rata Sikap Responden Per Variabel	101

D. Analisis Data	
1. Uji Asumsi Klasik.....	105
a. Uji Normalitas	105
b. Uji Autokorelasi.....	105
c. Uji Heteroskedastisitas	106
d. Uji Multikolinearitas	107
2. Uji R^2	107
3. Uji F	108
4. Uji t	109
5. Analisis Regresi Linier Berganda	110
6. Pembahasan.....	112
a. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa	112
b. Pengaruh Komunikasi <i>Word of Mouth</i> Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa	117
c. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa	119
d. Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi <i>Word of</i> <i>Mouth</i> , dan Harga terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo	121
e. Pembahasan Regresi Linier Berganda	122
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	129
B. Saran	131

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Persentase Jumlah Pasien Rumah Sakit Swasta di Bandar Lampung.....	3
2. Jumlah Pasien Rumah Sakit Urip Sumoharjo Tahun 2008	3
3. Marketing Mix Jasa	29
4. Distribusi Frekuensi Responden	45
5. Distribusi Responden Berdasarkan Kelas Kamar yang Ditempati	46
6. Definisi Operasional	48
7. Hasil Uji Validitas 30 Sampel	53
8. Interpretasi Nilai r	56
9. Hasil Uji Reliabilitas 30 Sampel	56
10. Distribusi Jenis, Jumlah Tenaga yang Bekerja di Rumah Sakit Urip Sumoharjo	71
11. Tarif Kamar Rawat Inap Berdasarkan Golongan Kesehatan dan Jasa Paramedis	72
12. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
13. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	73
14. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	73

15. Kesesuaian Pelayanan yang Diberikan Dengan Kebutuhan yang Dirasakan	75
16. Kesesuaian Pelayanan yang Diberikan Dengan Waktu yang Dijanjikan	76
17. Ketepatan Hasil Pemeriksaan	77
18. Ketanggapan Dalam Memenuhi Permintaan	78
19. Kecepatan Penanganan Pasien	79
20. Kesiapan Memberikan Informasi	80
21. Keyakinan Akan Kemampuan Paramedis	81
22. Kesopanan Sikap Paramedis Kepada Pasien.....	82
23. Kemampuan Paramedis Sangat Profesional.....	83
24. Paramedis Memberikan Perhatian Khusus Kepada Pasien.....	84
25. Paramedis Memahami Kebutuhan Pasien	84
26. Paramedis Menawarkan Bantuan yang Dibutuhkan Tanpa Diminta.....	85
27. Kerapihan Penampilan Paramedis	86
28. Kelengkapan Peralatan Medis yang Dimiliki Rumah Sakit Urip Sumoharjo.....	87
29. Fasilitas Fisik yang Menarik Secara Visual.....	88
30. Informasi Tentang Rumah Sakit Urip Sumoharjo yang Didapat Berasal Dari Keluarga, Teman Atau Relasi.....	89
31. Kesiapan Membicarakan Pengalaman dan Kepuasan Setelah Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo	90

32. Kesiediaan Mereferensikan Rumah Sakit Urip Sumoharjo Kepada Orang Lain.....	91
33. Harga yang Ditetapkan Rumah Sakit Urip Sumoharjo Terjangkau	92
34. Harga yang Ditetapkan Rumah Sakit Urip Sumoharjo Lebih Murah Dibandingkan Rumah Sakit Swasta Sejenis	93
35. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat yang Didapat Konsumen.....	94
36. Sikap Responden Tentang Kesadaran Akan Kebutuhan yang Dirasakan.....	96
37. Sikap Responden Tentang Kegiatan Mengumpulkan Informasi....	96
38. Membandingkan Rumah Sakit Urip Sumoharjo dengan Rumah Sakit Lainnya.....	97
39. Sikap Responden Tentang Keputusan Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo.....	99
40. Kepuasan yang Dirasakan Setelah Menggunakan Jasa Rumah Sakit Urip Sumoharjo.....	100
41. Persentase Rata-rata Jawaban Responden Per Variabel.....	101
42. Hasil Uji Multikolinearitas.....	107
43. Perhitungan Uji F.....	108
44. Perhitungan Uji t	109

45. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda X_1 , X_2 , dan X_3

Terhadap Y	110
------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Perilaku Konsumen	12
2. Model Gronroos Tentang Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa	19
3. Model Proses Pembelian Lima Tahap	32
4. Kerangka Pemikiran	40