

## DAFTAR ISI

|  | Halaman     |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....   | <b>i</b>    |
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....                                   | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....                            | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....                       | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>vi</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....                                 | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>xvi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                       | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                     | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang Masalah.....                                 | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....                                       | 13          |
| 1.3    Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....                         | 14          |
| 1.3.1    Tujuan Penelitian .....                                   | 14          |
| 1.3.2    Kegunaan Penelitian .....                                 | 15          |
| 1.4    Sistematika Penulisan.....                                  | 16          |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....                                 | <b>17</b>   |
| 2.1    Landasan Teori.....   | 17          |
| 2.1.1    Teori Perilaku Konsumen ( <i>Consumer Behavior</i> )..... | 17          |
| 2.1.2    Teori Perilaku Konsumen Islam .....                       | 22          |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 2.1.3                                  | Rumah Sakit Islam .....  | 25        |
| 2.1.4                                  | Keputusan Pembelian.....                                       | 28        |
| 2.1.5                                  | Kualitas Pelayanan .....                                       | 32        |
| 2.1.6                                  | Fasilitas .....  | 34        |
| 2.1.7                                  | Sertifikasi Halal .....  | 37        |
| 2.2                                    | Penelitian Terdahulu .....                                     | 39        |
| 2.3                                    | Hubungan Antarvariabel .....                                   | 44        |
| 2.3.1                                  | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian ..... | 44        |
| 2.3.2                                  | Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian .....          | 45        |
| 2.3.3                                  | Pengaruh Sertifikasi Halal terhadap Keputusan Pembelian.....   | 45        |
| 2.4                                    | Kerangka Pemikiran .....                                       | 46        |
| 2.5                                    | Hipotesis.....   | 47        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |  | <b>48</b> |
| 3.1                                    | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....    | 48        |
| 3.1.1                                  | Variabel Penelitian.....                                       | 48        |
| 3.1.2                                  | Definisi Operasional Variabel.....                             | 49        |
| 3.2                                    | Populasi dan Sampel .....                                      | 50        |
| 3.2.1                                  | Populasi.....  | 50        |
| 3.2.2                                  | Sampel.....  | 51        |
| 3.3                                    | Jenis dan Sumber Data .....                                    | 52        |
| 3.3.1                                  | Jenis Data .....   | 52        |
| 3.3.2                                  | Sumber Data.....   | 53        |
| 3.4                                    | Metode Pengumpulan Data .....                                  | 53        |
| 3.4.1                                  | Kuesioner .....  | 53        |
| 3.4.2                                  | Studi Pustaka.....   | 54        |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 3.5                                    | Metode Analisis.....  | 54        |
| 3.5.1                                  | Analisis Deskriptif .....   | 55        |
| 3.5.2                                  | Analisis Kuantitatif .....  | 57        |
| 3.5.3                                  | Uji Instrumen Data.....   | 57        |
| 3.5.4                                  | Deteksi Asumsi Klasik.....  | 58        |
| 3.5.5                                  | Uji Hipotesis .....   | 61        |
| <b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b> |   | <b>65</b> |
| 4.1                                    | Deskripsi Objek Penelitian.....   | 65        |
| 4.1.1                                  | Gambaran Umum Objek Penelitian .....  | 65        |
| 4.2                                    | Gambaran Umum Responden .....   | 71        |
| 4.2.1                                  | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Agama.....  | 71        |
| 4.2.2                                  | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....   | 72        |
| 4.2.3                                  | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status Pasien atau Keluarga Pasien RSI Sultan Agung Semarang..... | 73        |
| 4.2.4                                  | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 74        |
| 4.2.5                                  | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan .....   | 74        |
| 4.2.6                                  | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...   | 75        |
| 4.2.7                                  | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan.....   | 76        |
| 4.2.8                                  | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....   | 76        |
| 4.2.9                                  | Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jarak Tempat Tinggal ke RSI Sultan Agung Semarang .....           | 77        |
| 4.3                                    | Metode Analisis Data .....  | 78        |
| 4.3.1                                  | Analisis Indeks Jawaban .....   | 78        |
| 4.3.2                                  | Uji Instrumen Data.....   | 82        |
| 4.3.3                                  | Deteksi Asumsi Klasik.....  | 84        |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| 4.3.4  | Uji Hipotesis .....  | 89         |
| 4.4  | Pembahasan .....   | 95         |
| 4.4.1  | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kesehatan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang ..... | 95         |
| 4.4.2  | Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kesehatan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.....           | 97         |
| 4.4.3  | Pengaruh Sertifikasi Halal terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Kesehatan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.....   | 98         |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                    |  | <b>100</b> |
| 5.1  | Kesimpulan.....  | 100        |
| 5.2  | Keterbatasan Penelitian .....  | 101        |
| 5.3  | Saran.....   | 101        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                  |  | <b>103</b> |
| <b>LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....</b>  |  | <b>111</b> |
| <b>LAMPIRAN B DATA RESPONDEN .....</b>       |  | <b>117</b> |
| <b>LAMPIRAN C TABULASI DATA .....</b>        |  | <b>125</b> |
| <b>LAMPIRAN D HASIL OLAH DATA SPSS .....</b> |  | <b>142</b> |