

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan penelitian	12
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.4.2 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Kualitas Jasa.....	16
2.1.1.1 Hubungan Kualitas Dokter dengan Keputusan Berobat.....	19
2.1.2 Biaya Pengobatan (harga).....	21
2.1.2.1 Hubungan Biaya Pengobatan (harga) Dengan Keputusan berobat.....	24
2.1.3 Fasilitas	25
2.1.3.1 Hubungan fasilitas Dengan Keputusan berobat.....	26
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	27
2.1.4.1 Hubungan Keputusan Berobat Dengan Kepuasan Pasien.....	30
2.1.5 Kepuasan Pasien.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
2.4 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..	38
3.1.1 Variabel Penelitian.....	38
3.1.2 Definisi Operasional.....	39
3.2 Penentuan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi dan Sampel.....	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	44
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data.....	45

	3.4 Teknik Pengolahan Data	45
	3.4.1 Analisis Kualitatif.....	46
	3.4.2 Analisis Kuantitatif.....	46
	3.5 Metode Analisis data.....	47
	3.5.1 Uji Reliabilitas dan Validitas.....	47
	3.5.1.1 Uji Reliabilitas.....	47
	3.5.1.2 Uji Validitas.....	48
	3.5.2 Uji Asumsi klasik.....	49
	3.5.2.1 Uji Multikolonieritas.....	49
	3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	49
	3.5.2.3 Uji Normalitas.....	50
	3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
	3.5.4 Uji Hipotesis.....	51
	3.5.4.1 Uji Signifikansi Simultan.....	51
	3.5.4.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial....	52
	3.5.4.3 Koefisien Determinasi.....	52
	3.5.5 Uji Pengaruh Mediasi.....	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
	4.1 Gambaran Umum Responden.....	55
	4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
	4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	56
	4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.	56
	4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	57
	4.2 Analisis Data Deskriptif Variabel.....	58
	4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Dokter.....	60
	4.2.2 Deskripsi Variabel Biaya Pengobatan.....	63
	4.2.3 Deskripsi Variabel Fasilitas.....	65
	4.2.4 Deskripsi Variabel Keputusan Berobat.....	68
	4.2.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien.....	71
	4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
	4.3.1 Uji Validitas.....	73
	4.3.2 Uji Reliabilitas.....	75
	4.4 Uji Asumsi Klasik.....	76
	4.4.1 Uji Normalitas.....	77
	4.4.2 Uji Multikonieritas.....	80
	4.2.3 Uji Heterokadestisitas.....	82
	4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
	4.4.4.1 Kualitas Dokter, Biaya Pengobatan, Fasilitas terhadap Keputusan Berobat.....	83
	4.4.4.2 Keputusan Berobat terhadap Kepuasan Pasien.....	88
	4.5 Mendeteksi/Menguji Pengaruh Mediasi.....	92
	4.6 Pembahasan.....	99
BAB V	PENUTUP	103
	5.1 Kesimpulan	103

5.2 Kesimpulan atas Permasalahan Penelitian.....	104
5.3 Saran/Implikasi Manajerial.....	107
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	108
5.5 Saran Penelitian yang Akan Datang.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN.....	113
LAMPIRAN TABULASI PENELITIAN.....	119
LAMPIRAN HASIL PENGOLAHAN DATA.....	129