

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABTRAKSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8

2.1.1	Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2	Konsep Pemasaran.....	9
2.1.3	Perilaku Konsumen.....	10
2.1.4	Pengertian Jasa.....	11
2.1.5	Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.1.6	Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.7	Kepuasan Konsumen.....	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Kerangka Pemikiran.....	19
2.4	Perumusan Hipotesis.....	20
BAB III: METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
3.1.1	Variabel Penelitian.....	22
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.2	Penentuan Sampel.....	25
3.2.1	Populasi dan Sampel.....	25
3.2.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.1	Data Primer.....	26
3.3.2	Data Sekunder.....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5	Metode Pengolahan Data.....	28

3.6	Metode Analisis Data.....	29
3.6.1	Analisis Data Kualitatif.....	29
3.6.2	Analisis Data Kuantitatif.....	30
3.6.2.1	Uji Validitas.....	30
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.6.3	Data Asumsi Klasik.....	32
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas.....	32
3.6.3.2	Uji Heteroskedatis.....	33
3.6.3.3	Uji Normalitas.....	33
3.6.4	Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	34
3.6.4.1	Uji t.....	34
3.6.4.2	Uji F.....	35
3.6.4.3	Koefisien Determinas.....	36
3.7.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Diskripsi Obyek Penelitian.....	38
4.1.1	Sejarah Puskesmas Gunung Pati.....	38
4.1.2	Lokasi Puskesmas.....	39
4.1.3	Visi dan Misi Puskesmas.....	39
4.1.4	Struktur Organisasi.....	40
4.1.5	Sumber Daya Manusia.....	42
4.2	Deskripsi Responden.....	42

4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
4.2.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.2.5	Responden Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan.....	47
4.3	Analisis dan Pembahasan Data.....	48
4.3.1	Gambaran umum variabel penelitian.....	48
4.3.1.1	Deskripsi Bukti Langsung.....	49
4.3.1.2	Deskripsi Kehandalan.....	49
4.3.1.3	Deskripsi Jaminan.....	49
4.3.1.4	Deskripsi Daya Tanggap.....	50
4.3.1.5	Deskripsi Empati.....	50
4.3.2	Pengujian Validitas.....	51
4.3.3	Pengujian Reliabilitas.....	53
4.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.3.4.1	Uji Multikolinieritas.....	54
4.3.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.3.4.3	Uji Normalitas.....	56
4.3.5	Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	58
4.3.5.1	Uji t.....	58
4.3.5.2	Uji F.....	62
4.3.5.3	Koefisien Determinasi.....	64

4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.3.7 Pembahasan.....	68
BAB V : PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75