

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1.1 Konsep Pemasaran.....	12

2.1.1.2	Pengertian Jasa.....	15
2.1.1.3	Pengertian Kualitas .....	17
2.1.1.4	Konsep Kualitas Pelayanan Jasa.....	20
2.1.1.5	Dimensi Kualitas.....	23
2.1.1.6	Harga.....	24
2.1.1.6.1	Pengertian Harga.....	24
2.1.1.6.2	Konsep Harga.....	25
2.1.1.6.3	Tujuan Penetapan Harga.....	27
2.1.1.6.4	Faktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga.....	30
2.1.1.7	Fasilitas.....	32
2.1.1.8	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	33
2.1.1.9	Cara Mengukur Kepuasan.....	37
2.1.2	Penelitian Terdahulu.....	39
2.2	Kerangka Pemikiran.....	40
2.3	Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....		42
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
3.1.1	Variabel Penelitian.....	42
3.1.2	Definisi Operasional.....	43
3.2	Populasi dan Sampel.....	47
3.3	Metode Penentuan Sampel.....	47
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	48

3.4.1	Jenis data.....	48
3.4.2	Sumber Data.....	49
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	49
3.6	Teknik Analisis .....	50
3.7	Metode Analisis Data.....	52
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	53
3.7.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.7.2.1	Uji Validitas.....	54
3.7.2.2	Uji Reliabilitas .....	55
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	56
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	59
3.7.5.1	Uji t.....	59
3.7.5.2	Uji f.....	60
3.7.6	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		63
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	63
4.1.1	Sejarah Rumah Sakit.....	63
4.1.2	Struktur Organisasi.....	66
4.1.3	Bidang Pelayanan.....	67
4.1.4	Klarifikasi Visi, Misi, Nilai, Filosofi, Motto, dan Tujuan.....	67
4.2	Deskripsi Profil Responden.....	69

4.2.1	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	69
4.2.2	Responden Menurut Umur.....	70
4.2.3	Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	70
4.2.4	Responden Menurut Pekerjaan.....	71
4.2.5	Responden Menurut Penghasilan.....	72
4.3	Analisis Data.....	73
4.3.1	Tanggapan Responden.....	73
4.3.1.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan – Bukti Fisik.....	73
4.3.1.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan – Keandalan.....	74
4.3.1.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan – Daya Tanggap.....	75
4.3.1.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan – Jaminan.....	77
4.3.1.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan – Emphaty.....	78
4.3.1.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	79
4.3.1.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas .....	79
4.3.1.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	80

4.3.2	Interpretasi Hasil.....	82
4.3.2.1	Uji Validitas.....	82
4.3.2.2	Uji Reliabilitas .....	83
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	84
4.3.3.1	Uji Multikolinieritas.....	84
4.3.3.2	Uji Heteroskedastisitas.....	85
4.3.3.3	Uji Normalitas.....	86
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
4.3.5	Pengujian Hipotesis Secara Individu/Uji t.....	88
4.3.6	Pengujian Hipotesis Secara Simultan/Uji f.....	90
4.3.7	Koefisien Determinasi.....	90
4.3.8	Pembahasan.....	91
BAB V	PENUTUP.....	94
5.1	Simpulan.....	94
5.2	Keterbatasan.....	95
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	.....	99
LAMPIRAN	.....	101