

DAFTAR ISI

HALAMAN

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN TESIS.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I . PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II . TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. KAJIAN LITERATUR.....	8
2.1.1. PERILAKU KONSUMEN.....	8
A. Definisi Perilaku Konsumen (Customer Behavior).....	8
B. Lingkup Studi Perilaku Konsumen.....	9
C. Dimensi Perilaku Konsumen.....	9
D. Analisis Perilaku Konsumen Jasa.....	11
E. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pasien.....	11
F. Karakteristik Jasa Yang Diinginkan Pasien.....	12
2.1.2. POSITIONING.....	12
A. Prosedur Positioning.....	14
B. Konsep Positioning.....	16
C. Langkah-langkah Proses Positioning.....	21
2.1.3. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN.....	21
A. Definisi Kualitas Jasa.....	21
B. Konseptualisasi Kualitas Jasa.....	24
C. Faktor-faktor Yang Digunakan Dalam Mengevaluasi Kualitas Jasa.....	25
D. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....	25
E. Determinan Kualitas Jasa.....	27
F. Prinsip-prinsip Kualitas Jasa.....	28
G. Persepsi Terhadap Kualitas.....	30
H. Persepsi Terhadap Pelayanan.....	31
I. Ekspektasi Pasien.....	32
2.1.4. KEPUASAN PASIEN.....	33

A. Definisi Kepuasan Pasien.....	33
B. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	35
2.2. KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU.....	39
BAB III . METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1. Kerangka Penelitian.....	41
3.2. Desain Penelitian.....	43
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel.....	46
3.5. Metode Analisis.....	48
BAB IV. HASIL dan PEMBAHASAN.....	54
4.1. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	54
4.2. HASIL PENELITIAN.....	55
4.2.1. ANALISIS DESKRIPTIF.....	55
4.2.2. CORRESPONDENCE ANALYSIS.....	58
A. Posisi Rumah Sakit Berdasarkan Persepsi Pasien.....	58
B. Posisi Rumah Sakit Berdasarkan Persepsi Manajemen.....	67
4.3. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	73
BAB V. KESIMPULAN dan SARAN.....	76
5.1.KESIMPULAN.....	76
5.2.SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	79