

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Literatur	7
2.1.1. Pengertian dan Karakteristik Jasa	7
2.1.2. Penetapan Harga	8
2.1.3. Citra Merek	11
2.1.4. Kualitas pelayanan	13
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	18
2.2 Penelitian yang Relevan	22

BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1. Kerangka Penelitian	24
	3.1.1. Pengaruh Penetapan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	24
	3.1.2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	25
	3.1.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
	3.2. Hipotesis Penelitian	27
	3.3. Desain Penelitian	27
	3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
	3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	31
	3.6. Uji Kualitas Data	33
	3.7. Analisa Data	34
BAB IV	METODE PENELITIAN	
	4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
	4.2 Pembahasan	39
	4.2.1. Analisis Karakteristik Responden	39
	4.2.2. Uji Kualitas Data	40
	4.2.3. Uji Prasyarat Analisis	45
	4.2.4. Pembahasan Hasil Penelitian	46
	4.2.5. Pengujian Hipotesis	49
	4.2.5.1. Pengujian Hipotesis Utama	49
	4.2.5.2. Pengujian Sub Hipotesis	49
BAB IV	METODE PENELITIAN	
	5.1 Kesimpulan	50
	5.2 Saran	50
	DAFTAR PUSTAKA	52
	LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Pasien Umum Rawat Inap RS Awal Bros Tangerang	2
2.1	Perbandingan Penelitian yang Relevan	23
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
4.1	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin	39
4.2	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan usia	39
4.3	Distribusi persentase jumlah responden berdasarkan Pekerjaan	40
4.4	Analisis Validitas Variabel Penetapan Harga	41
4.5	Analisis Validitas Variabel Citra Merek	42
4.6	Analisis Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	43
4.7	Analisis Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	44
4.8	Hasil Uji Reliabilitas terhadap Penetapan Harga, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan	45
4.9	Hasil Uji Multikolinearitas	45
4.10	Hasil Regresi Berganda Gabungan ketiga Rumah Sakit	46
4.11	Hasil rata-rata Gabungan ketiga Rumah Sakit	48

DAFTAR GAMBAR

No.	Nama Gambar	Halaman
1.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	19
2.1	Kerangka Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Nama Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Identifikasi Responden	54
2	Kuesioner Utama	55
3	Hasil Uji Validitas Penetapan Harga	56
4	Hasil Uji Validitas Citra Merek	57
5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	58
6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	59
7	Hasil Uji Reliabilitas Penetapan Harga	60
8	Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek	61
9	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	62
10	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	63
11	Hasil Uji Multikolinearitas	64
12	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	65
13	Hasil Perbandingan Rata-rata Ketiga Rumah Sakit	66