

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Kegunaan Hasil Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b> .....	<b>11</b>
A. Deskripsi Konseptual.....	11
1. Keputusan Pembelian.....	11
2. <i>Brand Image</i> .....	16
3. Kualitas Pelayanan.....	18
4. Lingkungan Fisik.....	20
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	24
C. Kerangka Teoritik, Hubungan antar Variabel.....	32
1. Kerangka Teoritik.....	32
2. Hubungan Antar Variabel.....	33
3. Kerangka Konsep.....	38
D. Hipotesis Penelitian.....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
B. Metode Penelitian.....	40
C. Variabel Penelitian.....	40
D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	49
H. Hipotesis Statistik.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
A. Gambaran Umum Penelitian .....	54
B. Deskripsi Data .....	55
C. Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	56
1. Hasil Uji Validitas .....	56
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	59
D. Analisis Indeks Jawaban Responden .....	59
E. Analisis Data .....	68
F. Pembahasan .....	73
1. Pengaruh <i>brand image</i> terhadap keputusan pasien .....	73
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien .....	76
3. Pengaruh lingkungan fisik terhadap keputusan pasien .....	79
4. Pengaruh <i>brand image</i> , kualitas pelayanan, lingkungan fisik terhadap keputusan pasien .....	82
G. Temuan Penelitian .....	83
H. Keterbatasan penelitian .....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	84
A. Kesimpulan .....	84
B. Implikasi .....	84
C. Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN .....	93
RIWAYAT HIDUP .....	109

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien dan BOR Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang Tahun 2020-2023.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pasien yang Menolak Dirawat Inap di RSUP Dr Sitanala Tangerang Tahun 2022.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	24
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen <i>Brand Image</i> .....	43
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Lingkungan Fisik.....	46
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Rumah Sakit.....	47
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
Tabel 3.6 Rentang Skala.....	50
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden.....	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> .....	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Fisik.....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pasien.....	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.7 Analisa <i>Three Box Method</i> Instrumen Variabel <i>Brand Image</i> ( $X_1$ ).....	60
Tabel 4.8 Analisa <i>Three Box Method</i> Instrumen Variabel.....	61
Tabel 4.9 Analisa <i>Three Box Method</i> Instrumen Variabel.....	63
Tabel 4.10 Analisa <i>Three Box Method</i> Instrumen Variabel.....	65
Tabel 4.11 Matrik Analisis <i>Three Box Method</i> .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.15 Nilai Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	71
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	72

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Inap dan BOR .....	3
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	12
Gambar 2.2 <i>The Andersen Model of Healthcare Services Utilization</i> .....	15
Gambar 2.3 <i>The Servicescape Model</i> .....	21
Gambar 2.4 Kerangka Teoritik .....	33
Gambar 2.5 Kerangka Konsep .....	38
Gambar 3.1 Konstelasi Penelitian.....	41
Gambar 4.1 Diagram Scatterplot.....	70

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2: Hasil Pengujian Persyaratan Analisis Data .....	100
Lampiran 3: Statistik Deskriptif.....	102
Lampiran 4: Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	106