

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1 Loyalitas	9
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	9
2.1.2 Tahap-Tahap Loyalitas.....	11
2.2 Persepsi	16
2.3 Pengertian Pemasaran	18
2.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	20
2.3.2 Bauran Pemasaran Jasa	21
2.4 Jasa	23

2.4.1 Pengertian Jasa	23
2.4.2 Klasifikasi Jasa.....	24
2.4.3 Karakteristik Jasa	26
2.5 Kualitas Jasa.....	27
2.5.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	27
2.6 Rumah Sakit.....	28
2.7 Rawat Jalan	31
2.8 Kerangka Berfikir	35
2.9 Kerangka Konsep.....	36
2.10 Hipotesis.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.2 Jenis Penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.4. Instrumen Penelitian	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Diskripsi Karakteristik Responden	47
4.2 Diskripsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran	49
4.3 Diskripsi Loyalitas Pasien	53
4.4 Hubungan Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien	54

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden	56
5.2 Analisa Univariat	58
5.2.1 Bauran Pemasaran.....	58
5.2.1.1 Produk	58
5.2.1.2 Tarif.....	59
5.2.1.3 Lokasi.....	60

5.2.1.4 Promosi	61
5.2.1.5 Petugas (<i>People</i>)	62
5.2.1.6 Prosedur.	63
5.2.1.7 Tampilan Fisik	63
5.2.1.8 Loyalitas Pasien	64
5.3 Analisa Bivariat.....	66

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	70
6.2 Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN