

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumen	11
B. Pengertian Jasa.....	12
C. Kualitas Pelayanan.....	13
D. Kepuasan Konsumen.....	16
E. Kepuasan Pasien	19
F. Penelitian Terdahulu	21
G. Model Penelitian.....	23
H. Kerangka Pikir Penelitian	24
I. Hipotesis.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	29
B. Jenis dan Sumber Data	29
C. Populasi dan Sampel	30
D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Metode Analisis Data	33
F. Definisi Operasional Variabel.....	38

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
1. Profil perusahaan.....	41

2. Visi, Misi, Moto perusahaan.....	43
B. Karakteristik Responden.....	42
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
2. Berdasarkan Usia.....	45
3. Berdasarkan Pendidikan.....	45
4. Berdasarkan Pekerjaan.....	46
5. Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	47
 BAB V HASIL PENELITIAN	
A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	49
B. Regresi Linier Berganda	52
1. Uji t.....	56
2. Uji F.....	59
3. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).	60
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
 DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	65