

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Teori Manajemen Pemasaran .....	13
a. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
b. Pengertian Pemasaran .....	14
2. Teori Perilaku Konsumen .....	16
a. Pengertian Perilaku Konsumen .....	16
b. Faktor – Faktor Prilaku Konsumen .....	18
3. Teori Jasa .....	20
a. Pengertian Jasa .....	20
b. Karakteristik Jasa .....	21
4. Kepuasan Pasien pada Pengguna Jasa RSIA Buah Hati .....	21
a. Pengertian Kepuasan Pasien .....	21
b. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
c. Faktor – faktor yang mempengaruhi Kepuasan pasien: .....	25
d. Indikator Kepuasan .....	26

5. Citra Merek.....	26
a. Pengertian Citra Merek .....	26
b. Dimensi dan Indikator Citra Merek .....	28
6. Fasilitas Pelayanan.....	29
a. Pengertian Fasilitas .....	29
b. Indikator Fasilitas Pelayanan .....	30
7. Harga .....	32
a. Pengertian Harga.....	32
b. Indikator – Indikator Harga.....	33
8. Hubungan Antara Variabel.....	34
a. Hubungan Antara Citra Terhadap Kepuasan Pasien.....	34
b. Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien.....	35
c. Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien .....	37
9. Penelitian Terdahulu.....	38
B. Rerangka Pemikiran .....	42
C. Hipotesis Penelitian.....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
B. Desain Penelitian.....	43
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
D. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	45
1. Definisi Variabel.....	45
a. Variabel Independen (X).....	46
b. Variabel Dependen (Y) .....	47
2. Operasionalisasi Variabel .....	47
E. Skala Pengukuran.....	49
F. Populasi dan Sampel Penelitian .....	50
1. Populasi Penelitian.....	50
2. Sampel Penelitian .....	50
G. Metode Analisis .....	52
1. Analisis Deskriptif ( <i>Descriptive Analysis</i> ) .....	52
2. SEM ( <i>Structrural Equation Modeling</i> ) – PLS ( <i>Partial Least Square</i> ) .....	52

## **BAB IV ANALISIS HASIL PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
B. Karakteristik Jawaban Berdasarkan Responden.....	58
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Mengunjungi.....	60
C. Deskriptif Hasil Uji Statistik.....	61
1. Variabel Citra Merek (CM).....	61
2. Variabel Fasilitas Pelayanan (FP).....	62
3. Variabel Harga (HG).....	63
4. Variabel Kepuasan Pasien (KP).....	64
D. Metode Analisis Data : Component Based Structural Equation Modeling.....	65
1. Evaluasi Mearsurment Model ( <i>Outer Model</i> ).....	66
2. Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ).....	75
E. Pembahasan.....	79
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien.....	79
2. Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	80
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pasien.....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN</b>	