

## **DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah Penelitian.....	3
1.4. Rumusan Masalah .....	3
1.5. Tujuan Penelitian .....	3
1.5.1 Tujuan Penelitian Umum.....	3
1.5.2 Tujuan Penelitian Khusus.....	4
1.6 Kegunaan Penelitian.....	4
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Jasa (Service).....	5
2.2 Karakteristik dan Klasifikasi Jasa.....	6
2.3 Pemasaran Relasional.....	8
2.3.1 Pengertian Pemasaran Relasional.....	8
2.3.2 Pendekatan yang mempengaruhi keberhasilan Pemasaran Relasional .....	10
2.3.3 Konsep Penyedia Jasa Layanan Kesehatan.....	11

a. Jasa Pelayanan Rumah Sakit.....	11
b. Jasa Pelayanan Puskesmas.....	13
c. Jasa Pelayanan Rumah Bersalin.....	14
2.3.4 Pelanggan Penyedia Jasa Layanan Kesehatan.....	15
2.3.5 Aturan Staff Medis.....	16
2.3.6 Wewenang Dokter.....	17
2.4 Kepercayaan.....	18
2.4.1 Pengertian Kepercayaan.....	18
2.4.2 Kepercayaan terhadap dokter kandungan dan Penyedia Jasa layanan kesehatan.....	19
a. Kepercayaan pada Personil.....	19
b. Kepercayaan pada Institusi.....	20
2.4.3 Dimensi Kepercayaan Pada Dokter Kandungan.....	21
1. Kompetensi operasional dokter kandungan.....	21
2. Benevolensi operasional dokter kandungan.....	21
3. Orientasi Pemecahan Masalah dokter kandungan...	22
4. Pengaruh Kompetensi,benevolensi, dan orientasi Pemecahan Masalah dokter kandungan terhadap Kepercayaan Pasien.....	23
2.5 Kerangka Pemikiran.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.7 Hipotesis.....	26

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....	27
3.2 Metode Penelitian.....	27
1. Tipe Penelitian.....	27
2. Variabel-variabel Penelitian.....	28
3.3 Statistik Deskriptif.....	29
3.4 Statistik Induktif.....	29
3.5 Populasi dan Sampling.....	29
3.5.1 Populasi.....	29
3.5.2 Sampel.....	29
3.6 Instrumen Penelitian.....	31
3.6.1 Wawancara tidak terstruktur.....	31
3.6.2 Kuesioner.....	31
3.7 Pengolahan Data.....	34
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.8.1 Uji Validitas.....	36
3.8.2 Uji Reabilitas.....	37
3.9 Analisa Regresi Berganda.....	38
3.10 Pengujian Hipotesis.....	39
1. Uji Statistik t.....	39
2. Uji Statistik F.....	39

3. Uji Determinasi.....	40
4. Uji Multikolinearitas.....	40

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Penyedia Jasa Layanan Kesehatan.....	42
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.3 Karakteristik Responden.....	46
a. Jenis Jasa Pelayanan Kesehatan yang melayani.....	46
b. Usia Responden.....	47
c. Tingkat Pendidikan.....	48
d. Lamanya Responden Menjadi Pasien .....	49
e. Usia Kandungan Responden.....	50
4.4. Analisis Faktor Konfirmatori.....	51
4.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Kompetensi Dokter....	51
4.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Benevolensi Dokter....	53
4.4.3 Analisis Faktor Konfirmatori Orientasi Pemecahan Masalah Dokter.....	54
4.4.4 Analisis Faktor Konfirmatori Kepercayaan Pasien....	55
4.5. Hasil Analisis Regresi.....	57
4.6 Analisis Variabel-variabel yang mempengaruhi Kepercayaan pasien.....	58

5. Orientasi Pemecahan Masalah Dokter Kandungan....	59
6. Benevolensi Dokter Kandungan.....	61
4.7 Keterbatasan Penelitian dan Penelitian Berikutnya.....	64.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	65
5.2 Saran-saran.....	66

## **DAFTAR PUSTAKA**

Lampiran 1

Lampiran 2

Lampiran 3

Lampiran 4

Lampiran 5

Lampiran 6

Lampiran 7

Lampiran 8

Lampiran 9

Lampiran 10

Lampiran 11

Lampiran 12

Daftar Riwayat Hidup

