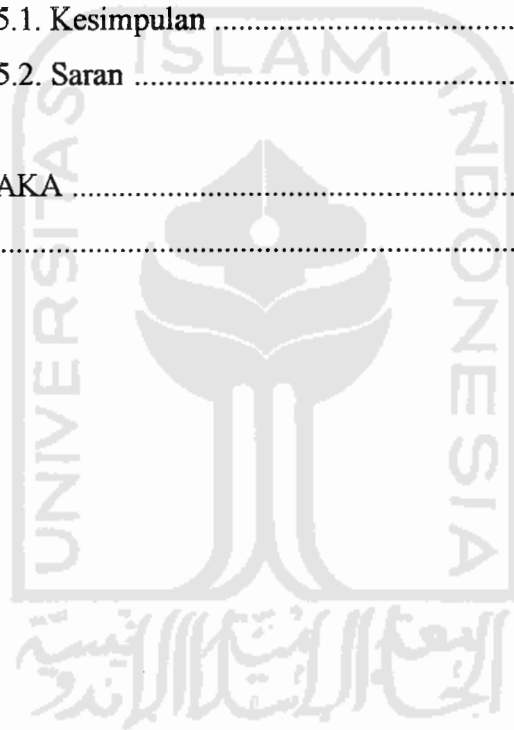


DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Perumusan Masalah	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Hipotesa Masalah	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Pengertian Pemasaran	7
2.2. Konsep Pemasaran	9
2.2.1. Pemasaran Jasa	11
2.2.2. Segmentasi Pasar	15
2.3. Perilaku Konsumen	16
2.3.1. Teori-teori Perilaku Konsumen	17
2.3.2. Model-model Penelitian Konsumen	20
2.3.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	25

2.4.	Macam-macam Situasi Pembelian	37
2.4.1.	Peranan Pembelian	37
2.4.2.	Jenis-jenis Pembelian	38
2.4.3.	Tahap-tahap Dalam Proses Kegiatan Pembelian	40
2.5.	Perilaku Konsumen Jasa	42
2.5.1.	Proses Pembelian Jasa	42
2.5.2.	Atribut-atribut Jasa	49
2.5.3.	Kepuasan Konsumen Jasa	51
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN	54
3.1.	Data Umum	54
3.2.	Data Khusus	56
3.2.1	Lokasi	56
3.2.2.	Visi RSUD Cilacap	56
3.2.3.	Misi RSUD Cilacap	57
3.2.4.	Kedudukan RSUD Cilacap	57
3.2.5.	Pengorganisasian	58
3.2.6.	Kegiatan Pelayanan	66
3.2.7.	Keuangan	69
BAB IV	ANALISA DATA	77
4.1.	Analisa Kualitatif	77
4.1.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.1.2.	Berdasarkan Usia.....	78
4.1.3.	Berdasarkan Pendidikan	79
4.1.4.	Berdasarkan Pekerjaan	79
4.1.5.	Berdasarkan Pendapatan	80
4.1.6.	Berdasarkan Jarak Rumah	81
4.2.	Analisa Kuantitatif	82
4.2.1.	Analisa Analisis Kenyamanan Ruang Inap	82

4.2.2. Analisa Tarif	86
4.2.3. Analisa Perlengkapan Dokter	89
4.2.4. Analisa Pelayanan	93
4.2.5. Analisa Lokasi	97
4.2.6. Analisa Sikap Fiskal	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	107



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1. Daftar Pegawai RSUD Cilacap Menurut Jenis Ketenagaan Dan Pendidikan Tahun 200	65
Tabel III.2. Tarif Rawat Jalan RSUD Cilacap	67
Tabel III.3. Daftar Kelas Perawatan Kapasitas dan Tarif RSUD Cilacap Tahun 2002	68
Tabel IV.1. Jenis Kelamin Responden	78
Tabel IV.2. Usia Responden	78
Tabel IV.3. Pendidikan Responden	79
Tabel IV.4. Pekerjaan Responden	80
Tabel IV.5. Pendapatan Responden	80
Tabel IV.6. Jarak Rumah Responden Dengan RSUD	81
Tabel IV.7. Perhitungan Pengaruh Kenyamanan Ruang Inap Terhadap Enam Karakter Responden	82
Tabel IV.8. Perhitungan Chi Square Kenyamanan Ruang Inap Terhadap Enam Karakter Responden	83
Tabel IV.9. Perhitungan Koefisien Kontingensi Kenyamanan Ruang Inap	85
Tabel IV.10. Perhitungan Pengaruh Tarif Terhadap Enam Karakter Responden	86
Tabel IV.11. Perhitungan Chi Square Pengaruh Tarif Terhadap Enam Karakter Responden	87
Tabel IV.12. Perhitungan Koefisien Kontengensi Tarif	89
Tabel IV.13. Perhitungan Pengaruh Kelengkapan Dokter Terhadap Enam Koefisien Responden	89
Tabel IV.14. Perhitungan Chi Square Pengaruh Kelengkapan Dokter Terhadap Enam Karakter Responden	90
Tabel IV.15. Perhitungan Koefisien Kontingensi Kelengkapan Dokter ...	93

Tabel IV.16.	Perhitungan Pengaruh Pelayanan Terhadap Enam Karakter Responden	93
Tabel IV.17.	Perhitungan Chi Square Pengaruh Pelayanan Terhadap Enam Karakter Responden	94
Tabel IV.18.	Perhitungan Koefisien Kontingensi Pelayanan	97
Tabel IV.19.	Perhitungan Pengaruh Lokasi Terhadap Enam Karakter Responden	97
Tabel IV.20.	Perhitungan Chi Square Pengaruh Lokasi Terhadap Enam Karakter Responden	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Pola Dasar Dari Teori Perilaku Konsumen	20
2. Model Rangsangan Luar Dari Jawaban Konsumen	21
3. Kerangka Proses Pengawasan	34
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kosumen.....	36
5. Grafik Penerimaan Dan Penolakan Untuk Faktor Kenyamanan Ruang Inap	84
6. Grafik Penerimaan Dan Penolakan Untuk Faktor Tarif.....	88
7. Grafik Penerimaan Dan Penolakan Untuk Faktor Kelengkapan Dokter.....	92
8. Grafik Penerimaan Dan Penolakan Untuk Faktor Pelayanan	96
9. Grafik Penerimaan Dan Penolakan Untuk Faktor Lokasi	100