

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Halaman Persembahan.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	10

2.2	Landasan Teori.....	15
2.2.1	Pengertian Pemasaran.....	15
2.2.2	Konsep Pemasaran.....	16
2.2.3	Perilaku Konsumen.....	18
2.2.4	Sikap.....	19
2.2.5	Pengertian Jasa.....	24
2.3	Hipotesis.....	32
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Lokasi Penelitian.....	33
3.2	Sejarah Singkat.....	33
3.3	Kedudukan dan Status.....	35
3.4	Kegiatan Pelayanan.....	37
3.5	Struktur Organisasi.....	39
3.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	41
3.7	Populasi dan Sampel.....	45
3.8	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.10	Metode Pengukuran Data.....	50
3.11	Alat Analisis.....	50
BAB IV	ANALISIS DATA	
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55

4.2. Karakteristik Responden.....	59
4.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	59
4.2.2. Usia Responden.....	60
4.2.3. Pekerjaan Responden.....	60
4.2.4 Penghasilan Responden.....	61
4.3. Analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM).....	62
4.3.1 Analisis Sikap Konsumen Terhadap Keandalan.....	63
4.3.2 Analisis Sikap Konsumen Terhadap Daya Tanggap.....	65
4.3.3 Analisis Sikap Konsumen Terhadap Jaminan.....	67
4.4.4 Analisis Sikap Konsumen Terhadap Empati.....	70
4.4.5 Analisis Sikap Konsumen Terhadap Bukti Fisik.....	72
4.4.6 Analisis Total Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jasa.....	74
4.4. Analisis Kruskal-Wallis H.....	76
4.4.1. Analisis Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jasa Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.4.2. Analisis Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jasa Berdasarkan Usia.....	78
4.4.3. Analisis Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jasa Berdasarkan Pekerjaan.....	80
4.4.4 Analisis Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Atribut Jasa Berdasarkan Penghasilan.....	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....85

5.2. Saran.....87

Daftar Pustaka

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Tabel Indeks Sikap Atribut Jasa RSUD Kabupaten Batang.....	11
2.2. Indeks Sikap Jasa Layanan RSI Klaten.....	13
2.3. Tabel Tingkat Signifikansi.....	14
4.1. Rangkuman Hasil Uji Validitas Belief Konsumen.....	56
4.2. Rangkuman Hasil Uji Validitas Ideal Konsumen.....	57
4.3. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Belief Konsumen.....	58
4.4. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Ideal Konsumen.....	59
4.5. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	59
4.6. Responden Menurut Usia.....	60
4.7. Responden Menurut Pekerjaan.....	60
4.8. Responden Menurut Penghasilan.....	61
4.9. Sikap Konsumen (Ab) Terhadap Keandalan.....	63
4.10. Sikap Konsumen (Ab) Terhadap Daya Tanggap.....	65
4.11. Sikap Konsumen (Ab) Terhadap Jaminan.....	68
4.12. Sikap Konsumen (Ab) Terhadap Empati.....	70
4.13. Sikap Konsumen (Ab) Terhadap Bukti Fisik.....	72
4.14. Sikap Konsumen (Ab) Total Terhadap Atribut Jasa.....	74
4.15. Sikap Konsumen Menurut Jenis Kelamin.....	76
4.16. Sikap Konsumen Menurut Usia.....	78
4.17. Sikap Konsumen Menurut Pekerjaan.....	80

4.18. Sikap Konsumen Menurut Penghasilan.....82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- I Surat Izin Penelitian
- II Kuisisioner
- III Data dan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas, dan tabel Pearson P. Moment
- IV Rekap Karakteristik Responden
- V Hasil Uji Analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM)
- VI Hasil Analisis Kruskal-Wallis H
- VII Hasil Sikap Konsumen Terhadap Empati Menurut Penghasilan Konsumen

