

DAFTAR ISI

Halaman judul	I
Halaman bebas plagiarisme	II
Halaman pengesahan	III
Halaman persembahan	IV
Halaman Abstraksi	V
Kata pengantar	VI

BAB I Pendahuluan

- A Latar belakang masalah
- B Rumusan masalah
- C Bahasan masalah
- D Tujuan penelitian
- E Manfaat penelitian
- F Hipotesa
- G Metodologi penelitian

BAB II Landasan Teori

- 2.1 Pengertian dan fungsi pemasaran
 - 2.1.1 Konsep pemasaran
 - 2.1.2 Pengertian Manajemen pemasaran
- 2.2 Pengertian jasa dan karakteristik jasa pelayanan
 - 2.2.1 Penyajian jasa dan klasifikasi jasa
 - 2.2.2 Pemasaran jasa

- 2.3 Pengertian perilaku konsumen
 - 2.3.1 Analisis perilaku konsumen
 - 2.3.2 Model perilaku konsumen
 - 2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen

2.4 Pengertian sikap

2.4.1 Komponen-komponen sikap

2.4.2 Ciri-ciri sikap

2.4.3 Fungsi sikap

2.5 Pengertian atribut dan kualitas

2.5.1 Karakteristik kualitas pelayanan

BAB III Gambaran umum perusahaan

3.1 Sejarah berdirinya

3.2 Letak geografis

3.3 Falsafah, Misi, Visi, dan motto

3.4 Struktur organisasi

3.5 Sarana dan fasilitas pelayanan

3.5.1 Pelayanan medis

3.5.1.1 Pelayanan Instalasi Rawat Darurat

3.5.1.2 Pelayanan rawat jalan

3.5.1.3 Pelayanan rawat inap

3.5.1.4 Pelayanan bedah sehari (One Day Care)

3.5.1.5 Pelayanan bedah

3.5.1.6 Pelayanan perawatan intensif

- 3.5.1.7 Pelayanan keperawatan
- 3.5.1.8 Pelayanan rekam medis
- 3.5.1.9 Pelayanan persalinan
- 3.5.1.10 Pelayanan kandungan/Gynaekologi
- 3.5.2 Penunjang medis
 - 3.5.2.1 Farmasi
 - 3.5.2.2 Laboratorium
 - 3.5.2.3 Radiologi
 - 3.5.2.4 Rehabilitasi medik
 - 3.5.2.5 Gizi
 - 3.5.2.6 Rumah tangga
- 3.5.3 Pelayanan administrasi
 - 3.5.3.1 Keuangan
 - 3.5.3.2 Akuntansi
 - 3.5.3.3 Sekretariat
 - 3.5.3.4 Diklat
 - 3.5.3.5 Kepegawaian
- 3.5.4 Bimbingan dan pelayanan kerohanian
- 3.5.5 fasilitas ruang perawatan
- 3.6 Pengembangan RSUD dr Soeselo Slawi
 - 3.6.1 Pengembangan program
 - 3.6.2 Pengembangan pelayanan kesehatan
 - 3.6.3 Pengembangan sumber daya manusia



3.6.4 Rancangan kebutuhan Dokter dan pengembangannya

3.6.5 Rancangan kebutuhan tenaga perawat dan pengembangannya

BAB IV Analisis Data

4.1 Profil responden

4.2 Pengujian instrument penelitian

4.2.1 Pengujian validitas

4.2.2 Pengujian Reliabilitas

4.3 Pengujian hipotesa pertama

4.4 Pengujian hipotesa kedua

4.4.1 Analisis perbedaan sikap konsumen berdasarkan pendidikan

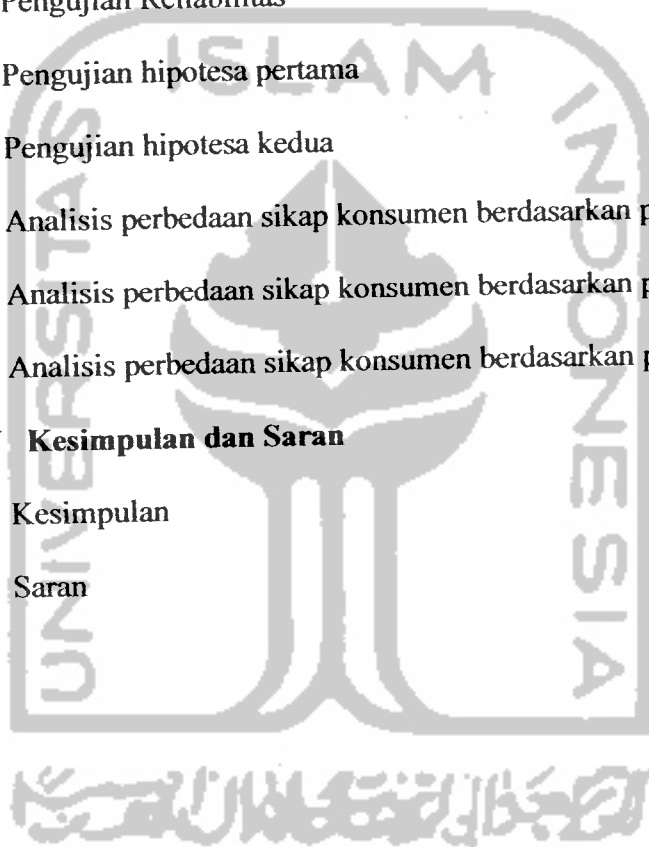
4.4.2 Analisis perbedaan sikap konsumen berdasarkan pekerjaan

4.4.3 Analisis perbedaan sikap konsumen berdasarkan penghasilan

BAB V Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran



Daftar Tabel

Tabel 4.1. Distribusi responsi responden

Tabel 4.2. Ringkasan pengujian validitas

Tabel 4.3 Ringkasan pengujian Reliabilitas

Tabel 4.4 Karakter responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.5 Karakter responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.6 Karakter responden berdasarkan penghasilan

Tabel 4.7 Uji reliabilitas kusioner untuk variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

Tabel 4.8 Hasil pengujian sikap konsumen

Daftar Gambar

Gambar 3.1 Struktur organisasi

Gambar 3.2 Alur pasien masuk IRD

Gambar 3.3 Arus pasien rawat jalan

Gambar 3.4 Arus pasien rawat inap

Daftar Lampiran

Surat permohonan menjadi responden

Rekapitulasi hasil jawaban 100 konsumen RSUD dr. Soeselo Slawi

Data sikap konsunen

Daftar Pustaka