

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Sistematika Penulisan Laporan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10

2.1. Pengertian Pemasaran 10

2.2. Pengertian Pemasaran Jasa 11

2.3. Bauran Pemasaran Jasa 12

2.4. Keputusan Pembelian..... 16

2.4.1. Tahapan Keputusan Pembelian 17

2.4.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan 19

2.5. Pengertian, Klasifikasi dan Pemasaran Rumah Sakit 23

2.5.1. Pengertian Rumah Sakit 23

2.5.2. Klasifikasi Rumah Sakit 24

2.5.3. Pemasaran Rumah Sakit..... 26

2.6. Penelitian Terdahulu 27

2.7. Hipotesis 29

2.8. Kerangka Pemikiran..... 31

BAB III METODE PENELITIAN 32

3.1. Lokasi Penelitian 32

3.2. Populasi dan Sampel 32

3.2.1. Populasi 32

3.2.2. Sampel 32

3.3. Variabel Penelitian	33
3.4. Sumber Data	35
3.5. Alat Pengumpulan Data	36
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.6.1. Uji Validitas	36
3.6.2. Uji Reliabilitas	37
3.7. Uji Deskriptif	37
3.8. Teknik Analisis Data	40
3.8.1. Teknik Regresi Linear Berganda	40
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	40
A. Uji Autokorelasi	40
B. Uji Multikolinieritas	41
C. Uji Normalitas	41
D. Uji Heteroskedastisitas	41
3.9. Pengujian Hipotesis	42
A. Uji t	42
B. Uji F	42
3.10. Uji Determinan (R^2).....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	43

4.1.1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Murni Teguh Medan	43
4.1.2. Visi dan Misi Rumah Sakit Murni Teguh Medan	43
1. Visi	43
2. Misi	44
4.1.3. Logo dan Struktur Organisasi RS Murni Teguh	44
1. Logo Rumah Sakit Murni Teguh Medan	44
2. Struktur Organisasi RS Murni Teguh	44
4.1.4. Budaya di Rumah Sakit Murni Teguh Medan	45
4.1.5. Fasilitas Pelayanan di RS Murni Teguh Medan.....	45
4.2. Karakteristik Responden	46
4.3. Analisis Deskriptif	48
4.3.1. Analisis Deskriptif per Variabel.....	48
4.3.2. Fasilitas Pelayanan di RS Murni Teguh Medan.....	53
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.4.1. Hasil Uji Validitas	57
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas	61
4.5. Uji Asumsi Klasik	64
4.5.1. Uji Autokorelasi	64
4.5.2. Uji Multikolinearitas	64
4.5.3. Uji Normalitas	65

4.5.4. Uji Heterokedastisitas	66
4.6. Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.7. Pengujian Hipotesis	70
4.7.1. Uji t-test	70
4.7.2. Uji F-test	73
4.8. Uji Determinasi (R^2)	74
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.9.1. Pembahasan Hasil Penelitian Berpengaruh.....	76
4.9.2. Pembahasan Hasil Penelitian Tidak Berpengaruh	76
BAB V PENUTUP	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	79
5.2.1. Kepada Rumah Sakit Murni Teguh Medan	80
5.2.2. Kepada Peneliti Selanjutnya	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR GAMBAR

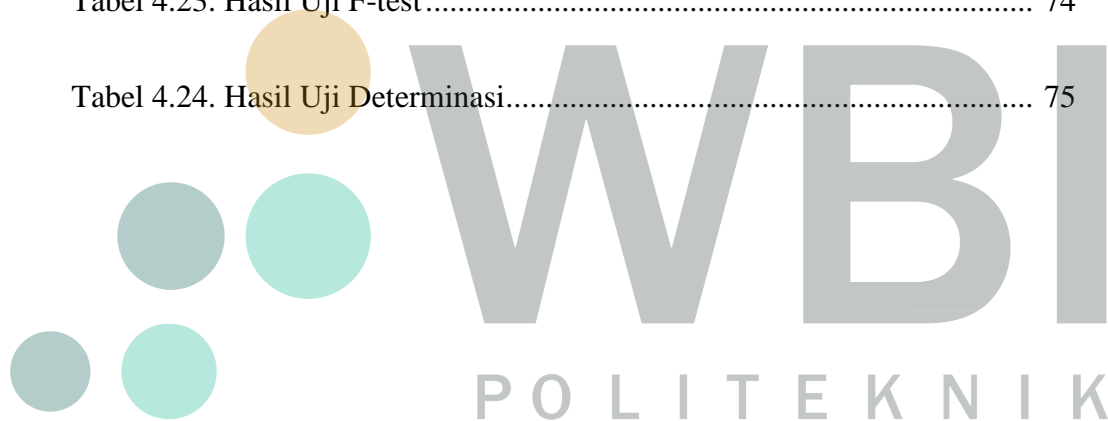
Gambar 1.1 Perbandingan Jumlah Pasien Rawat Inap (BPJS/Non-BPJS)	4
Gambar 1.2 Perbandingan Jumlah Pasien Rawat Inap Keseluruhan	5
Gambar 2.1 Model Sederhana Proses Pemasaran	11
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	17
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1. Logo Rumah Sakit Murni Teguh Medan	44
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Murni Teguh Medan	44
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas	66
Gambar 4.4. Hasil Uji Heterokedastisitas	67



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasional Variabel	34
Tabel 3.2. Skor Variabel	38
Tabel 3.3. Kriteria Keputusan Autokorelasi	41
Tabel 4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan/Profesi	47
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Kategori Layanan Non-BPJS	48
Tabel 4.5. Analisis Deskriptif Variabel.....	49
Tabel 4.6. Analisis Deskriptif Indikator.....	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X1).....	57
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	58
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Tempat (X3)	59
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X4).....	59
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Proses (X5).....	60
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	61
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Produk (X1).....	62
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabel Variabel Harga (X2).....	62
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabel Variabel Tempat (X3)	62

Tabel 4.16. Hasil Uji Reliabel Variabel Promosi (X4)	63
Tabel 4.17. Hasil Uji Reliabel Variabel Proses (X5)	63
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabel Variabel Keputusan Pembelian (Y)	63
Tabel 4.19. Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 4.20. Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel 4.21. Hasil Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.22. Hasil Uji t-test	72
Tabel 4.23. Hasil Uji F-test	74
Tabel 4.24. Hasil Uji Determinasi	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 2. Uji Validitas	91
Lampiran 3. Uji Reliabilitas	94
Lampiran 4. Hasil Perhitungan SPSS	96
Lampiran 5. Tabel r.....	98
Lampiran 6. Tabel DW	99
Lampiran 7. Tabel t.....	100
Lampiran 8. Tabel F.....	101
Lampiran 9. Dokumentasi.....	102

