

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.5. Kerangka Pemikiran.....	7
1.6. Metodologi Penelitian.....	12
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran.....	15
2.2. Jasa (<i>Service</i>).....	16
2.2.1. Definisi Jasa.....	16
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	17
2.2.3. Kategori Penawaran.....	20
2.3. Tingkatan Produk.....	21
2.4. Atribut Produk.....	23
2.4.1. Pengertian Atribut Produk.....	23
2.4.2. Atribut-Atribut Pembentuk Produk.....	24
2.4.3. Merek (<i>Brand</i>).....	25

2.4.4. Desain (<i>Design</i>).....	27
2.4.5. Gaya (<i>Style</i>).....	28.
2.4.6. Fitur (<i>Features</i>).....	29
2.4.7. Bentuk (<i>Form</i>).....	30
2.4.7.1. <i>Size</i>	30
2.4.7.2. <i>Shape</i>	31
2.4.7.3. <i>Warna (Color)</i>	32
2.4.7.4. <i>Material and Parts</i>	32

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian.....	34
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	34
3.1.2. Struktur Organisasi dan Uraian Kerja.....	36
3.2. Metode Penelitian.....	39
3.2.1. Operasional Variabel.....	39
3.2.2. Jenis dan Sumber Data.....	41
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.2.4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	42
3.2.5. Metode Analisis Data.....	43

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Atribut Produk yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Pelanggan PT. Askes (PERSERO) Kantor Regional V Jawa Barat	47
4.2. Gambaran Umum Responden.....	48
4.3. Tanggapan Responden Terhadap Atribut Produk PT. Askes (PERSERO) Kantor Regional V Jawa Barat	50
4.4. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Untuk Menjadi Pelanggan PT. Askes (PERSERO).....	59

4.5. Analisa Pengaruh Atribut Produk PT. Askes (Persero) Terhadap Keputusan Menjadi Pelanggan.....	64
4.6. Koefisien Determinasi.....	73
4.7. Pengujian Hipotesis.....	74

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2	Kriteria Interpretasi Skor.....	45
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan.....	50
Tabel 4.4	Skala Likert.....	51
Tabel 4.5	Pedoman Kekuatan Hubungan antar Variabel.....	52
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Keberadaan Merek.....	52
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Merek Memiliki Image Baik...	53
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang Ramah.....	53
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang Cepat.....	54
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Tidak Adanya Perbedaan Pelayanan.....	54
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Tarif yang Kompetitif.....	55
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Biaya Sesuai Dengan yang Didapat.....	56
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Obat Generik Sudah Cukup Dapat Menggantikan.....	56
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Produk yang Dapat Diterima di Semua Tempat.....	57
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Antara Kenyataan Dengan Apa yang Ditawarkan.....	58
Tabel 4.16	Analisis Responden Terhadap Kualitas Produk.....	58
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Akan Jasa Asuransi Kesehatan.....	60
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Perlunya Pencarian Informasi Tentang Produk yang Sesuai.....	60
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Evaluasi Atribut Produk dan Membandingkan dengan Produk Lain.....	61

Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Atribut Produk Dapat Mempengaruhi Pembelian atau Pemakaian.....	62
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Perasaan Puas Setelah Menggunakan Produk.....	62
Tabel 4.22	Analisis Responden Terhadap Keputusan Menjadi Pelanggan....	63
Tabel 4.23	Kriteria Interpretasi Skor.....	64
Tabel 4.24	Hasil Kuesioner.....	65
Tabel 4.25	Perhitungan Statistik.....	67
Tabel 4.26	Perhitungan Faktor Koreksi Variabel X.....	71
Tabel 4.27	Perhitungan Faktor Koreksi Variabel Y.....	71
Tabel 4.28	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	11
Gambar 2.1	Karakteristik Jasa.....	18
Gambar 2.2	Lima Tingkatan Produk.....	23
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT. Askes (Persero).....	38
Gambar 4.1	Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Dengan Uji Satu Pihak.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Kuesioner
Lampiran 3	Tabel Distribusi t
Lampiran 4	Surat survei
Lampiran 5	Kartu Bimbingan

