

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	I-1
1.2. Identifikasi Masalah	I-4
1.3. Tujuan Penelitian	I-4
1.4. Kegunaan Penelitian	I-5
1.5. Kerangka Pemikiran	I-5
1.6. Hipotesis	I-11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Jasa	II-1
2.2. Karakteristik Jasa	II-2
2.3. Kualitas Jasa	II-3
2.4. Pemasaran Jasa	II-6
2.5. Perilaku Konsumen	II-13
2.5.1. Pengertian Perilaku Konsumen	II-13
2.5.2. Faktor utama yang mempengaruhi perilaku pembelian	II-14
2.5.2.1. Faktor Budaya	II-14
2.5.2.2. Faktor Sosial	II-15
2.5.2.3. Faktor Pribadi	II-15
2.5.2.4. Faktor Psikologis	II-15
2.6. Keputusan Pembelian	II-16
2.6.1. Input	II-24
2.6.2. Proses	II-24
2.6.2.1. Pengenalan Kebutuhan	II-25
2.6.2.2. Penelusuran Pribadi	II-25

2.6.2.3. Evaluasi Alternatif	II-26
2.6.3. Output	II-26
2.6.3.1. Perilaku Pembelian	II-27
2.6.3.2. Pasca Pembelian	II-27
2.6.4. Post Purchase Behavior	II-27

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian	III-1
3.2. Metode Penelitian	III-1
3.2.1. Operasional Variabel	III-2
3.2.2. Metode Penarikan sampel	III-5
3.2.3. Jenis dan Sumber Data	III-6
3.2.3.1. Jenis Data	III-6
3.2.3.2. Sumber Data	III-6
3.2.4. Metode Pengumpulan Data	III-7
3.2.4.1. Penelitian Lapangan	III-7
3.2.4.2. Penelitian Kepustakaan	III-7
3.2.5. Teknik Pengolahan Data	III-7
3.2.6. Metode Analisis Data	III-8
3.2.6.1. Metode Konversi Data	III-8
3.2.6.2. Analisis Jalur	III-10
3.2.6.3. Menghitung koefisien Jalur	III-10
3.2.6.4. Menguji koefisien Jalur	III-12

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	IV-1
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	IV-1
4.1.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	IV-1
4.1.1.2. Bidang Usaha Perusahaan.....	IV-3
4.1.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	IV-3
4.1.2. Karakteristik Responden	IV-8
4.2. Pembahasan.....	IV-12
4.2.1. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik YWBI.....	IV-12

4.2.1.1. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap Tangible	IV-12
4.2.1.2. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap Reliability	IV-14
4.2.1.3. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap Responsiveness	IV-18
4.2.1.4. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap Assurance	IV-20
4.2.1.5. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap Empathy	IV-22
4.2.2. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero)	IV-26
4.2.2.1. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dari Tangible	IV-26
4.2.2.2. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dari Reliability	IV-30
4.2.2.3. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dari Responsiveness	IV-36
4.2.2.4. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dari Assurance	IV-38
4.2.2.5. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dari Empathy	IV-40
4.2.3. Tanggapan Karyawan Terhadap Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Poliklinik Kesehatan YWBI PT INTI (Persero)	IV-44
4.2.3.1. Pengenalan Masalah	IV-44
4.2.3.2. Pencarian Informasi	IV-46
4.2.3.3. Evaluasi Alternatif	IV-47
4.2.3.4. Keputusan Pembelian	IV-50
4.2.3.5. Perilaku Pasca Pembelian	IV-51
4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Karyawan Menggunakan jasa Poliklinik Kesehatan YWBI PT INTI (Persero)	IV-53
4.2.5. Hambatan-Hambatan	IV-67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	V-1
5.2. Saran	V-3

DAFTAR PUSTAKA.....	xv
----------------------------	-----------

