

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Bauran Pemasaran Jasa.....	13
2.1.2 <i>People</i> (Sumber Daya Tenaga Kesehatan).....	14
2.1.3. <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	18
2.1.4 <i>Process</i> (Proses Pelayanan).....	21
2.1.5 Keputusan Pembelian Konsumen	24
2.1.5.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	24
2.1.5.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembelian	24
2.1.5.3 Peranan Konsumen dalam Membeli.....	27
2.1.5.4 Jenis-jenis Perilaku Pembelian.....	27
2.1.6 Proses Keputusan Pembelian	28
2.1.6.1 Identifikasi Kebutuhan	29
2.1.6.2 Pencarian Informasi	30

2.1.6.3 Evaluasi Alternatif.....	33
2.1.6.4 Keputusan Pembelian	34
2.1.6.5 Perilaku Pasca Pembelian.....	34
2.1.7 Keputusan Pembelian Konsumen	36
2.1.8 Pengaruh <i>People</i> (Sumber Daya Tenaga Kesehatan), <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik) dan <i>Process</i> (Proses Pelayanan) terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit	40
2.1.9 Penelitian-penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan variabel dan Masalah Penelitian	42
2.2 Kerangka Pemikiran	44
2.3 Hipotesis.....	49
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	51
3.1 Objek Penelitian	51
3.2 Metode Penelitian.....	51
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	51
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	53
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	60
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknis Sampel.....	61
3.2.4.1 Populasi	61
3.2.4.2 Sampel.....	63
3.2.4.3 Teknik Sampling.....	64
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	67
3.6.1 Hasil Pengujian Validitas	67
3.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	70
3.2.7 Teknik Analisis Data	72

3.2.7.1 Analisis Deskriptif.....	73
3.2.7.2 Analisis Verifikatif atau Pengujian Hipotesis menggunakan <i>Path Analysis</i>	74
3.2.7.3 Rancangan Uji Hipotesis	83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	84
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	84
4.1.1 Profil Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon.....	84
4.1.2 Visi, Misi, Filosofi, Tujuan, dan Motto Kerja.....	85
4.1.3 Organisasi	87
4.1.4 Fasilitas Kesehatan.....	87
4.1.5 Tempat Tidur Pasien Rumah Sakit Umum dan Khusus Kota Cirebon	89
4.1.6 Proses Pelayanan.....	90
4.1.7 Sumber Daya Tenaga Kesehatan	91
4.2 Keterkaitan antara Karakteristik serta Pengalaman Keluarga Pasien RST Ciremai Cirebon.....	91
4.2.1 Keterkaitan antara Pihak Keluarga dengan Pasien dan Rekomendasi untuk Rawat Inap.....	92
4.2.2 Keterkaitan antara Jenis Kelamin dan Status.....	93
4.2.3 Keterkaitan antara Usia dan Pendidikan	94
4.2.4 Keterkaitan antara Penghasilan dan Pekerjaan	95
4.2.5 Alasan Menggunakan RST Ciremai Cirebon.....	97
4.2.6 Jenis Ruangan yang Sering Digunakan	98
4.2.7 Rumah Sakit Lain yang Pernah Digunakan.....	99
4.3 Sumber Daya Tenaga Kesehatan di RST Ciremai Cirebon	101
4.3.1 <i>Employee</i> (dokter dan perawat) di RST Ciremai Cirebon....	101
4.3.2 <i>Communication</i> (komunikasi dokter dan perawat)	

di RST Ciremai Cirebon	105
4.3.3 Keterkaitan antara Penghasilan dan Pekerjaan	
dengan Sumber Daya Tenaga Kesehatan	108
4.4 Bukti Fisik di RST Ciremai Cirebon.....	109
4.4.1 Pakaian dokter dan perawat di RST Ciremai Cirebon	110
4.4.2 Peralatan di RST Ciremai Cirebon	111
4.4.3 Desain Fasilitas di RST Ciremai Cirebon	113
4.4.4 Keterikatan Usia dan Jenis Kelamin dengan Bukti Fisik.....	114
4.5 Proses Pelayanan di RST Ciremai Cirebon	115
4.5.1 Rangkaian Kegiatan di RST Ciremai Cirebon	115
4.5.2 Keterikatan antara Pekerjaan dan Jenis Ruangannya yang sering digunakan dengan Proses Pelayanan.....	119
4.6 Keputusan Menggunakan RST Ciremai Cirebon	121
4.6.1 Pilihan Produk RST Ciremai Cirebon	121
4.6.2 Pilihan Merek/RST Ciremai Cirebon	122
4.6.3 Pilihan Penyalur/Tempat RST Ciremai Cirebon	124
4.6.4 Keterikatan antara Hubungan dengan Pasien dan Rekomendasi dirujuk untuk rawat inap.....	125
4.7 Pengaruh Sumber Daya Tenaga Kesehatan terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit.....	126
4.8 Pengaruh Bukti Fisik terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit.....	128
4.9 Pengaruh Proses Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit.....	129
4.10 Pengaruh Sumber Daya Tenaga Kesehatan, Bukti Fisik, dan Proses Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit.....	130
4.11 Implikasi Hasil Penelitian	136

4.11.1 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	136
4.11.1.1 Temuan Hasil Penelitian Bersifat Teoritik	136
4.11.1.2 Temuan Hasil Penelitian Bersifat Empirik	137
4.11.2 Implikasi Hasil Penelitian terhadap	
Pendidikan Manajemen Bisnis	139
4.11.2.1 Tenaga Kependidikan (Dosen dan	
Rektor).....	139
4.11.2.2 Sarana dan Prasarana	141
4.11.2.3 Proses Belajar Mengajar	142
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	144
5.1 Kesimpulan.....	144
5.2 Rekomendasi	146
DAFTAR PUSTAKA	150
DAFTAR TABEL	
1.1 Jumlah Hari Perawatan Rumah Sakit Umum dan Khusus	
Kota Cirebon	3
1.2 Persentase Pemakaian Tempat Tidur (BOR) Rumah Sakit Umum	
dan Khusus Kota Cirebon.....	4
1.3 Hasil Pra Penelitian Keputusan Keluarga Pasien	
Menggunakan Rumah Sakit	5
2.1 Bauran Pemasaran yang Diperluas untuk Jasa.....	14
2.2 Contoh Bukti Jasa	20
2.3 Definisi Keputusan Pembelian.....	24
2.4 Jenis-jenis Perilaku Pembelian.....	28
2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensitas	
Pencarian Informasi Eksternal.....	31
2.6 Penelitian Terdahulu	42

3.1	Operasionalisasi Variabel.....	53
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	61
3.3	Rata-rata Jumlah Pasien Umum Rawat Inap Per-Bulan Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon.....	62
3.4	Jumlah Sampel untuk Setiap Kelas Perawatan	65
3.5	Koefisien Korelasi	68
3.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian.....	72
3.7	Skor Alternatif Jawaban Pertanyaan Positif dan Negatif.....	75
4.1	Jumlah Tempat Tidur Rumah Sakit Umum dan Khusus Kota Cirebon	89
4.2	Sumber Daya Tenaga Kesehatan Sakit Umum dan Khusus Kota Cirebon	91
4.3	Keterkaitan antara Hubungan Pihak Keluarga dengan Pasien dan Rekomendasi untuk di Rawat Inap	92
4.4	Keterkaitan antara Jenis Kelamin dan Status	93
4.5	Keterkaitan antara Usia dan Pendidikan	94
4.6	Keterkaitan antara Penghasilan dan Pekerjaan.....	95
4.7	Peringkat Alasan Memilih RST Ciremai Cirebon	97
4.8	Jenis Ruangan yang Sering Digunakan	98
4.9	Karakteristik Keluarga Pasien Berdasarkan Rumah Sakit Lain yang Pernah Digunakan.....	99
4.10	<i>Employee</i> di Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon	102
4.11	<i>Communicating</i> di RST Ciremai Cirebon.....	105
4.12	Keterkaitan Penghasilan dan Pekerjaan dengan Sumber Daya Tenaga Kesehatan.....	108
4.13	Pakaian Dokter dan Perawat di RST Ciremai Cirebon.....	110
4.14	Peralatan yang Tersedia di RST Ciremai Cirebon.....	111
4.15	Desain Fasilitas di RST Ciremai Cirebon.....	113

4.16 Keterikatan Jenis Kelamin dan Usia dengan Sumber Daya Tenaga Kesehatan.....	114
4.17 Rangkaian Kegiatan di RST Ciremai Cirebon.....	115
4.18 Keterikatan Pekerjaan dan Jenis Ruangan yang Sering Digunakan dengan Proses Pelayanan	119
4.19 Pilihan Produk Rumah Sakit Tentara Ciremai Cirebon	121
4.20 Pilihan Merek/RST Ciremai Cirebon.....	122
4.21 Pilihan Penyalur/Tempat RST Ciremai Cirebon.....	124
4.22 Keterkaitan Antara Hubungan dengan Pasien dan Rekomendasi di Rujuk Rawat Inap RST Ciremai Cirebon.....	125
4.23 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Sumber Daya Tenaga Kesehatan terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit	126
4.24 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Bukti Fisik terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit	128
4.25 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Proses Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit.....	129
4.26 Matriks Korelasi Antara Sumber Daya Tenaga Kesehatan, Bukti Fisik dan Proses Pelayanan dengan Keputusan Menggunakan Rumah Sakit.....	130
4.27 Hasil Pengujian Pengaruh Sumber Daya Tenaga Kesehatan, Bukti Fisik, dan Proses Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Rumah Sakit.....	133

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kategori Bukti Jasa	14
2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen	25
2.3	Proses Keputusan Pembelian	29
2.4	Tahapan antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian	36
2.5	<i>Model of Buyer Behaviour</i>	37
2.6	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>People</i> (Sumber Daya Tenaga Kesehatan), <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik) dan <i>Process</i> (Proses Pelayanan) Terhadap Keputusan Menggunakan RST Ciremai Cirebon	48
2.7	Paradigma Penelitian	49
3.1	Struktur Hubungan antara X1 dan Y.....	77
3.2	Struktur Hubungan antara X2 dan Y.....	77
3.3	Struktur Hubungan antara X3 dan Y.....	78
3.4	Struktural Kausal Antara X1, X2, X3 dan Y	79
3.5	Diagram Jalur Hipotesis IV	80
4.1	Alur Rawat Inap RST Ciremai Cirebon	90
4.2	Keterkaitan antara Hubungan Pihak Keluarga dengan Pasien dan Rekomendasi Untuk Di Rawat Inap.....	93
4.3	Keterkaitan antara Jenis Kelamin dan Status	94
4.4	Ketekaitan antara Usia dan Pendidikan.....	95
4.5	Keterkaitan antara Penghasilan dan Pekerjaan.....	96
4.6	Peringkat Alasan Memilih RST Ciremai Cirebon	98
4.7	Jenis Ruangan Yang Sering Digunakan Di RST Ciremai Cirebon	99

4.8 Karakteristik Keluarga Pasien Berdasarkan Rumah Sakit Lain
yang Pernah Digunakan 100

4.9 Diagram Jalur Pengujian Hipotesis IV 133

