

# ABSTRAK

Semakin berkembangnya industri jasa pelayanan kesehatan di Indonesia, khususnya jasa pelayanan rumah sakit menuntut setiap rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pengguna jasa (pasien) Rumah Sakit Immanuel salah satu Rumah Sakit yang menetapkan visi, misi, dan tujuan untuk memberikan berbagai bentuk pelayanan kesehatan dan mempertahankan kepuasan pasiennya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari selisih antara harapan dengan kinerja nyata yang dirasakan konsumen, berdasarkan analisa hubungan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen.

Atribut-atribut yang digunakan untuk menilai kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan konsumen adalah 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *reability* (*kehandalan*)-kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan dengan handal dan akurat; *responsiveness* (*daya tanggap*)-kesediaan untuk membentuk pelanggan dan memberikan pelayanan dengan segera; *assurance* (*jaminan*)-pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk mendapatkan kepercayaan dan keyakinan; *empathy* (*empati*)-tingkat perhatian pribadi kepada para pelanggan; *tangible* (*penampilan fisik*)- peralatan serta penampilan karyawan yang menarik.

Menggunakan metode *convenience* sampling yaitu pasien yang paling mudah ditemui diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi langsung, wawancara, dan kuesioner. Penyebaran kuesioner diberikan kepada 40 responden.

Hasil penelitian antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) dengan menggunakan koefisien korelasi adalah sebesar 0.231 hal tersebut menunjukkan hubungan tersebut searah dan lemah (ada hubungan tetapi kecil). Berdasarkan koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 5.34%, sisanya 94.66% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti.

# DAFTAR ISI

|                |     |
|----------------|-----|
| ABSTRAK        | i   |
| KATA PENGANTAR | ii  |
| DAFTAR ISI     | vi  |
| DAFTAR TABEL   | xi  |
| DAFTAR GAMBAR  | xvi |

## BAB I. PENDAHULUAN

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| 1.1. Latar Belakang Penelitian.....             | 1  |
| 1.2. Identitas Masalah.....                     | 5  |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....          | 6  |
| 1.4. Kegunaan Penelitian.....                   | 7  |
| 1.5. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....      | 8  |
| 1.6. Metode Penelitian.....                     | 11 |
| 1. Metode Pengumpulan Data.....                 | 11 |
| 2. Definisi Variabel.....                       | 11 |
| 3. Operasional Variabel.....                    | 12 |
| 4. Populasi/Objek Penelitian.....               | 15 |
| 5. Metode/Teknik Analisa.....                   | 15 |
| 6. Teknik Pengumpulan Data.....                 | 16 |
| 7. Teknik Pengolahan Data.....                  | 17 |
| 8. Sampel/Kerangka Sampling.....                | 18 |
| 9. Metode Analisis Data.....                    | 19 |
| a. Analisis Korelasi Rank Spearman.....         | 20 |
| b. Rancangan Uji Hipotesis.....                 | 22 |
| c. Analisis Koefisien Determinasi.....          | 23 |
| d. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 24 |
| 10. Lokasi Penelitian.....                      | 26 |
| 11. Sistematika Pembahasan.....                 | 26 |

## **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Pengertian Pemasaran.....                              | 29 |
| 2.2. Konsep-konsep Pemasaran.....                           | 29 |
| 2.2.1 Pengertian.....                                       | 30 |
| 2.2.2 Konsep Inti Pemasaran.....                            | 30 |
| 2.3. Bauran Pemasaran Jasa.....                             | 34 |
| 2.3.1 Pengertian.....                                       | 34 |
| 2.3.2 Variabel-Variabel Bauran Pemasaran.....               | 37 |
| 2.4. Pengertian Jasa.....                                   | 39 |
| 2.4.1 Klasifikasi dan Karakteristik Jasa Pelayanan.....     | 40 |
| 2.4.2 Dimensi Kualitas Jasa.....                            | 44 |
| 2.4.3 Strategi Pemasaran Jasa.....                          | 54 |
| 2.4.1 Pengertian.....                                       | 54 |
| 2.4.2 Mengelola Perbedaan Jasa.....                         | 57 |
| 2.4.3 The Service Marketing Triangle (Bisnis Jasa).....     | 58 |
| 2.4.4 Strategi Mengelola Permintaan Jasa.....               | 62 |
| 2.4.5 Strategi Mengelola Penawaran Jasa.....                | 62 |
| 2.5. Mengelola Kualitas dan Kuantitas Pelayanan.....        | 62 |
| 2.5.1 Pengertian Kualitas.....                              | 62 |
| 2.5.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....                    | 63 |
| 2.5.3 Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....             | 64 |
| 2.6. Perilaku Konsumen.....                                 | 71 |
| 2.6.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....                     | 71 |
| 2.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pembeli..... | 71 |
| 2.6.3 Proses Keputusan pembelian.....                       | 73 |
| 2.7. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....                     | 74 |
| 2.7.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....                    | 76 |
| 2.7.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....                     | 78 |
| 2.7.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....                        | 79 |
| 2.7.4 Strategi Kepuasan Pelanggan.....                      | 80 |
| 2.7.5 Implikasi Kepuasan Pelanggan.....                     | 81 |

|                                                                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.8. Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan.....                                                            | 82 |
| 2.9. Hubungan Antara Kualitas Pelayananana &Kepuasan Konsumen                                                  | 83 |
| 2.10 Harapan dan Kenyataan yang didapat konsumen dari<br>dimensi kualitas pelayanan RSI terhadap kepuasan..... | 86 |
| 2.11. Rumah Sakit.....                                                                                         | 86 |
| 2.11.1Pengertian Rumah Sakit.....                                                                              | 86 |
| 2.11.2 Organisasi Rumah Sakit.....                                                                             | 87 |
| 2.11.3 Klasifikasi Rumah Sakit.....                                                                            | 89 |
| 2.11.4 Fungsi Rumah Sakit.....                                                                                 | 91 |
| 2.11.5 Tugas Rumah Sakit.....                                                                                  | 92 |
| 2.11.6 Citra Rumah Sakit.....                                                                                  | 93 |
| 2.11.7 Fungsi Intamural Rumah Sakit.....                                                                       | 94 |
| 2.11.8 Fungsi Ekstramural rumah Sakit.....                                                                     | 96 |

### **BAB III. OBJEK PENELITIAN**

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| 3.1. Objek Lokasi Penelitian.....                | 97  |
| 3.2. Sejarah Singat RSI.....                     | 97  |
| 3.2.1 Falsafah Rumah Sakit Immanuel.....         | 98  |
| 3.2.2 Visi Rumah Sakit Immanuel.....             | 98  |
| 3.2.3 Misi Rumah Sakit Immanuel.....             | 98  |
| 3.2.4 Tujuan Rumah Sakit Immanuel.....           | 98  |
| 3.2.5 Peran Rumah Sakit Immanuel.....            | 100 |
| 3.2.6 Prinsip-Prinsip Rumah Sakit Immanuel.....  | 100 |
| 3.2.7 Nilai-Nilai Rumah Sakit Immanuel.....      | 101 |
| 3.2.8 Fasilitas Pelayanan Kesehatan.....         | 103 |
| 3.2.9 Penunjang Pelayanan Kesehatan.....         | 109 |
| 3.3. Perkembangan Rumah Sakit Immanuel.....      | 111 |
| 3.3.1 Perkembangan Fisik.....                    | 112 |
| 3.3.2 Akreditasi Rumah Sakit Immanuel.....       | 112 |
| 3.3.3 Fungsi Sebagai Rumah Sakit Pendidikan..... | 114 |
| 3.4. Analisis Penunjang dan Pelayanan.....       | 114 |

|                                          |     |
|------------------------------------------|-----|
| 3.5. Realisasi Pelayanan Rawat Inap..... | 115 |
| 3.6. Manajemen Rumah Sakit Immanuel..... | 116 |
| 3.6.1 Manajemen Pemasaran.....           | 116 |
| 3.6.2 Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 118 |
| 3.6.3 Manajemen Keuangan.....            | 120 |
| 3.6.4 Manajemen Operasi.....             | 122 |

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....                   | 124 |
| 4.2. Identitas Responden.....                               | 124 |
| 4.3. Analisis Penilaian Responden Mengenai Kinerja          |     |
| Dimensi Pelayanan di Rumah sakit Immanuel.....              | 129 |
| 4.3.1 Reliability (Kehandalan).....                         | 130 |
| 4.3.2 Responsiveness (Daya Tanggap).....                    | 133 |
| 4.3.3 Assurance (Jaminan).....                              | 136 |
| 4.3.4 Empaty (Empati).....                                  | 140 |
| 4.3.5 Tangibility (Berwujud).....                           | 142 |
| 4.4 Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap VVIP/VIP            |     |
| Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Immanuel.....       | 146 |
| 4.4.1 Reliability (Kehandalan).....                         | 146 |
| 4.4.2 Responsiveness (Daya Tanggap).....                    | 149 |
| 4.4.3 Assurance (Jaminan).....                              | 152 |
| 4.4.4 Empaty (Keramahani).....                              | 155 |
| 4.4.5 Tangibles (Berwujud).....                             | 157 |
| 4.5 Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap |     |
| VIP/VVIP RSI Terhadap Kepuasan Pasien                       |     |
| Rumah Sakit Immanuel di Bandung.....                        | 161 |
| 4.5.1 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....          | 162 |
| 4.5.2 Analisis Korelasi Rank Spearman.....                  | 168 |
| 4.5.3 Uji Hipotesis.....                                    | 171 |
| 4.5.4 Koefisien Determinasi.....                            | 171 |

|                                                                                                     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.5.5 Analisis Harapan Kenyataan Konsumen dari Dimensi<br>Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan..... | 172 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5.1. Kesimpulan.....                                                                                                                            | 173 |
| 5.1.1 Identitas Responden dalam Menggunakan Jasa<br>Kesehatan Rumah Sakit Immanuel.....                                                         | 173 |
| 5.1.2 Tanggapan Penilaian Responden Mengenai Kinerja<br>Dimensi Pelayanan di Rumah Sakit Immanuel.....                                          | 173 |
| 5.1.3 Tanggapan Kepuasan Pasien Rawat Inap VIP/VVIP<br>Terhadap Kualitas Pelayanan RSI.....                                                     | 175 |
| 5.1.4 Berdasarkan Hasil Analisis Pengaruh Dimensi<br>Kualitas Pelayanan Rawat Inap VIP/VVIP RSI<br>Terhadap Kepuasan Pasien RSI di Bandung..... | 177 |
| 5.2. Saran.....                                                                                                                                 | 181 |
| 5.2.2 Saran Untuk Peneliti Lebih Lanjut.....                                                                                                    | 183 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DATA PENULIS**

## DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul                                                                                              | Halaman |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.2   | Skala Penilaian Jawaban Angket                                                                     | 18      |
| 1.3   | Batas-Batas Nilai Korelasi Champion<br>(1981:302)                                                  | 21      |
| 4.1   | Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin                                                      | 124     |
| 4.2   | Komposisi Responden Berdasarkan status                                                             | 125     |
| 4.3   | Komposisi Responden Berdasarkan Usia                                                               | 125     |
| 4.4   | Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan                                                          | 126     |
| 4.5   | Komposisi Responden Berdasarkan Berdomisili                                                        | 126     |
| 4.6   | Komposisi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan                                               | 127     |
| 4.7   | Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan                                                         | 127     |
| 4.8   | Komposisi Responden Berdasarkan Berap kali Ke RSI                                                  | 128     |
| 4.9   | Komposisi Responden Berdasarkan Atas Biaya<br>Di Rawat Inap RSI                                    | 128     |
| 4.10  | Komposisi Responden Mengenal Rumah Sakit Immanuel                                                  | 129     |
| 4.11  | Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Dalam<br>Mendiagnosa Penyakit                               | 130     |
| 4.12  | Tanggapan Responden Terhadap Pemeriksaan Yang Dilakukan<br>Dokter Secara Rutin Dan Teratur         | 130     |
| 4.13  | Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Obat-Obatan Yang<br>Ada Di Apotik Rumah Sakit Immanuel    | 131     |
| 4.14  | Tanggapan Responden Terhadap Penyampaian Informasi Yang<br>Jelas Dan Mudah Dimengerti Oleh Petugas | 131     |
| 4.15  | Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Tarif Dengan<br>Pelayanan Yang Diberikan                   | 132     |
| 4.16  | Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas-Fasilitas                                                   | 132     |

|      |                                                                                                    |     |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|      | Kelas Rawat Inap                                                                                   |     |
|      | Rumah Sakit Immanuel                                                                               |     |
| 4.17 | Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pendaftaran Dan<br>Penerimaan                                | 133 |
| 4.18 | Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Dokter Saat<br>Memberikan Pertolongan Pertama               | 134 |
| 4.19 | Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan&Perhatian Dokter<br>Tanggap Terhadap Keluhan Pasien         | 134 |
| 4.20 | Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan& Perhatian Perawat<br>Untuk Tanggap Terhadap Keluhan Pasien | 135 |
| 4.21 | Tanggapan Responden Terhadap Persiapan Perawat selama 24 Jam<br>Dalam Melayani Pasien              | 135 |
| 4.22 | Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Keamanan Bagi<br>Barang-Barang Pasien Selama Di Rawat Inap    | 136 |
| 4.23 | Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan dokter Dalam<br>Memberikan Rasa Tenang/Aman Pada Pasien     | 137 |
| 4.24 | Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Perawat Tentang<br>Cara Pengobatan                        | 137 |
| 4.25 | Tanggapan Responden Terhadap Ketrampilan Dokter Saat<br>Melayani Pasien                            | 138 |
| 4.26 | Tanggapan Responden Terhadap Ketrampilan Perawat Saat<br>Melayani Pasien                           | 138 |
| 4.27 | Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Keberadaaan<br>Dokter Jaga Selama 24 Jam                      | 139 |
| 4.28 | Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Peralatan-<br>Peralatan Kedokteran Yang Digunakan 24 Jam      | 139 |
| 4.29 | Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Dan Kesopanan<br>Petugas Pada Pasien Mendaftar              | 140 |
| 4.30 | Tanggapan Responden Terhadap Keakraban Yang Dibina Perawat                                         | 140 |
| 4.31 | Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Dokter Secara Khusus<br>Terhadap Pasien                     | 141 |

|      |                                                                                                     |     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.32 | Tanggapan Responden Terhadap kenyamanan&Keamann Bagi Keluarga Yang Menunggu                         | 141 |
| 4.33 | Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan,Kerapihan,Dan Kenyamanan Ruangan                            | 142 |
| 4.34 | Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Sarana Yang Tersedia (UGD,Ruang ROENTGEN,LABORATOTIUM,dll) | 142 |
| 4.35 | Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Menghubungi Dokter/Perawat                                   | 143 |
| 4.36 | Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Tempat Tidur Rawat Inap VVIP/VIP                            | 143 |
| 4.37 | Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan,Dan Kualitas Makanan Yang Diberikan                         | 144 |
| 4.38 | Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Penyajian Makanan                                      | 144 |
| 4.39 | Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Para Medis                                                 | 145 |
| 4.40 | Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan&Kebersihan Penampilan Petugas (Karyawan)                     | 145 |
| 4.41 | Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Dokter-Dokter Spesialis Dalam Mendiagnosa Penyakit           | 146 |
| 4.42 | Tanggapan Responden Terhadap Pemeriksaan Yang Dilakukan Dokter Secara Rutin Dan Teratur             | 147 |
| 4.43 | Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Obat-Obatan Yang Ada Di Apotik Rumah Sakit Immanuel        | 147 |
| 4.44 | Tanggapan Responden Terhadap Penyampaian Informasi Yang Jelas Dan Mudah Dimengerti Oleh Petugas     | 148 |
| 4.45 | Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Tarif Dengan Pelayanan Yang Diberikan                       | 148 |
| 4.46 | Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas-Fasilitas Kelas Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel              | 149 |
| 4.47 | Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pendaftaran Dan Penerimaan                                    | 149 |

|      |                                                                                                 |     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.48 | Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Dokter Saat Memberikan Pertolongan Pertama               | 150 |
| 4.49 | Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan&Perhatian Dokter Tanggap Terhadap Keluhan Pasien         | 150 |
| 4.50 | Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan& Perhatian Perawat Untuk Tanggap Terhadap Keluhan Pasien | 151 |
| 4.51 | Tanggapan Responden Terhadap Persiapan Perawat 24 Jam Dalam Melayani Pasien                     | 151 |
| 4.52 | Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Keamanan Bagi Barang-Barang Pasien Selama Di Rawat Inap    | 152 |
| 4.53 | Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan dokter Dalam Memberikan Rasa Tenang/Aman Pada Pasien     | 152 |
| 4.54 | Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Perawat Tentang Cara Pengobatan                        | 153 |
| 4.55 | Tanggapan Responden Terhadap Ketrampilan Dokter Saat Melayani Pasien                            | 153 |
| 4.56 | Tanggapan Responden Terhadap Ketrampilan Perawat Saat Melayani Pasien                           | 154 |
| 4.57 | Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Keberadaaan Dokter Jaga Selama 24 Jam                      | 154 |
| 4.58 | Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Peralatan-Peralatan Kedokteran Yang Digunakan 24 Jam       | 155 |
| 4.59 | Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Dan Kesopanan Petugas Pada Pasien Mendaftar              | 155 |
| 4.60 | Tanggapan Responden Terhadap Keakraban Yang Dibina Perawat                                      | 156 |
| 4.61 | Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Dokter Secara Khusus Terhadap Pasien                     | 156 |
| 4.62 | Tanggapan Responden Terhadap kenyamanan&Keamanan Bagi Keluarga Yang Menunggu                    | 157 |
| 4.63 | Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan,Kerapihan,Dan Kenyamanan Ruangan Rawat Inap             | 157 |

|      |                                                                                                     |     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.64 | Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Sarana Yang Tersedia (UGD,Ruang ROENTGEN,LABORATORIUM,dll) | 158 |
| 4.65 | Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Menghubungi Dokter/Perawat                                   | 158 |
| 4.66 | Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Tempat Tidur Rawat Inap VVIP/VIP                            | 159 |
| 4.67 | Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan,Dan Kualitas Makanan Yang Diberikan                         | 159 |
| 4.68 | Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Penyajian Makanan & Minuman                            | 160 |
| 4.69 | Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Para Medis                                                 | 160 |
| 4.70 | Tanggapan Responden Terhadap Kerapian&Kebersihan Penampilan Petugas (Karyawan)                      | 161 |
| 4.71 | Uji Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan                                                   | 163 |
| 4.72 | Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Pasien                                                      | 164 |
| 4.73 | Perhitungan Uji Validitas Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan                                   | 165 |
| 4.74 | Perhitungan Uji Validitas Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien                                      | 166 |
| 4.75 | Perhitungan Reliability Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan                                     | 167 |
| 4.76 | Perhitungan Reliability Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien                                        | 167 |
| 4.77 | Perhitungan Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien                                         | 168 |
| 4.78 | Hasil Perhitungan Prosedur SPSS Korelasi Rank Spearman                                              | 170 |

# DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul                                                                | Halaman |
|--------|----------------------------------------------------------------------|---------|
| 1.1    | Skema Kerangka Pemikiran                                             | 10      |
| 2.1    | Konsep-Konsep Pemasaran                                              | 30      |
| 2.2    | Skema Bauran Pemasaran                                               | 35      |
| 2.3    | Variabel-Variabel Bauran Pemasaran                                   | 38      |
| 2.4    | Empat Karakteristik Jasa                                             | 42      |
| 2.5    | Klasifikasi Jasa                                                     | 43      |
| 2.6    | Total Perceived Quality Model                                        | 46      |
| 2.7    | Model Kualitas Jasa (GAP Model)                                      | 51      |
| 2.8    | Jenis Pemasaran Dalam Industri                                       | 61      |
| 2.9    | Model Ancangan Hierarki Persepsi Terhadap Kualitas                   | 65      |
| 2.10   | Customer Perception of Quality and Customer Satisfaction             | 67      |
| 2.11   | Model Perilaku Konsumen                                              | 71      |
| 2.12   | Faktor-Faktor Utama Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen              | 73      |
| 2.13   | Model Proses Pembelian                                               | 73      |
| 2.14   | Konsep Kepuasan Pelanggan                                            | 80      |
| 2.15   | Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Harapan (E)<br>Dan Kenyataan (P) | 83      |

# DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul                                   |
|----------|-----------------------------------------|
| 1        | Foto-Foto Rumah Sakit Immanuel          |
| 2        | Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian   |
| 3        | Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas |
| 4        | Kuesioner                               |