

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Jasa	7
2.1.2 Pemasaran Jasa	9
2.1.3 Kepuasan Konsumen	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan Jasa	21
2.1.5 Promosi	27
2.1.6 Citra Merek	32
III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi Penelitian	36
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	36
3.4 Jenis Data	38
3.5 Metode Pengumpulan Data	38

3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.8	Metode Analisis	41
3.8.1	Analisis Kualitatif	41
3.8.2	Analisis Kuantitatif	41
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Responden	47
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	47
4.1.2	Usia Responden	48
4.1.3	Pendidikan Responden	49
4.1.4	Berapa Kali Responden Menggunakan Jasa Poly Umum RS Islam Pati	49
4.2	Analisis Deskriptif	50
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	50
4.2.2	Variabel Promosi (X_2)	55
4.2.3	Variabel Citra Merek (Y_1)	58
4.2.4	Variabel Kepuasan Pasien (Y_2)	62
4.3	Kuantitatif	64
4.3.1	Uji Validitas	64
4.3.2	Uji Reliabilitas	66
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	66
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.3.5	Koefisien Determinasi	71
4.3.6	Pengujian Hipotesis	72
4.3.7	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	75
4.4	Pembahasan	76
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek dan Kepuasan Pasien	76
4.4.2	Pengaruh promosi Terhadap Citra Merek dan Kepuasan Pasien	78
4.4.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pasien	79

V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN