

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                      | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                         | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                             | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                           | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>                         | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                          | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>xiii</b> |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|   |   |
|---|---|
| 1.1 Latar Belakang .....                      | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah dan Batasan Masalah ..... | 4 |
| 1.2.1 Rumusan Masalah .....                   | 4 |
| 1.2.2 Batasan Masalah .....                   | 4 |
| 1.3 Tujuan Penulisan .....                    | 4 |
| 1.4 Manfaat Penulisan .....                   | 5 |

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Kerangka Teori .....                                    | 6  |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....                            | 6  |
| 2.1.2 Jasa .....  | 7  |
| 2.1.2.1 Pengertian Jasa .....                               | 7  |
| 2.1.2.2 Karakteristik Jasa .....                            | 7  |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran .....                                | 9  |
| 2.1.4 <i>Physical Evidence</i> .....                        | 13 |
| 2.1.4.1 Pengelompokkan Unsur <i>Physical Evidence</i> ..... | 15 |
| 2.1.4.2 Peran <i>Physical Evidence</i> .....                | 18 |

|                                    |  |    |
|------------------------------------|--|----|
| 2.1.5                              | Kepuasan Pelanggan.....                            | 19 |
| 2.1.5.1                            | Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....   | 21 |
| 2.1.5.2                            | Indikator Kepuasan Pelanggan.....                  | 22 |
| 2.1.5.3                            | Mengukur Kepuasan Pelanggan.....                   | 23 |
| 2.2                                | Hasil Penelitian yang Relevan .....                | 27 |
| 2.3                                | Kerangka Pemikiran.....                            | 28 |
| 2.4                                | Hipotesis.....                                     | 28 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>   |  |    |
| 3.1                                | Metode Penelitian .....                            | 29 |
| 3.2                                | Subyek dan Obyek Penelitian .....                  | 29 |
| 3.3                                | Lokasi dan Waktu Penelitian .....                  | 29 |
| 3.4                                | Populasi dan Sampel .....                          | 30 |
| 3.4.1                              | Populasi .....                                     | 30 |
| 3.4.2                              | Sampel .....                                       | 30 |
| 3.5                                | Sumber dan Jenis Data .....                        | 31 |
| 3.5.1                              | Jenis Data .....                                   | 31 |
| 3.5.2                              | Sumber Data .....                                  | 31 |
| 3.6                                | Teknik Pengumpulan Data .....                      | 31 |
| 3.7                                | Instrumen Penelitian.....                          | 32 |
| 3.8                                | Metode Analisis Data.....                          | 33 |
| 3.8.1                              | Uji Reliabilitas .....                             | 33 |
| 3.8.2                              | Uji Validitas .....                                | 34 |
| 3.8.3                              | Analisis Koefisien Korelasi Sederhana ( $r$ )..... | 34 |
| 3.8.4                              | Analisis Koefisien Determinasi ( $r^2$ ).....      | 35 |
| 3.8.5                              | Analisis Regresi Sederhana .....                   | 35 |
| 3.8.6                              | Uji Hipotesis .....                                | 36 |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> |  |    |
| 4.1                                | Gambaran Umum Objek Penelitian .....               | 37 |

|  |    |
|--|----|
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan .....   | 37 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....   | 38 |
| 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....   | 38 |
| 4.2.1 Uji Validitas .....  | 38 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas .....   | 39 |
| 4.3 Karakteristik Responden .....  | 40 |
| 4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 41 |
| 4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....   | 41 |
| 4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 42 |
| 4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....                                      | 43 |
| 4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Asuransi ..  | 43 |
| 4.4 Analisis Deskriptif .....  | 44 |
| 4.4.1 Penentuan Range .....  | 44 |
| 4.4.2 Analisis Deskriptif dan Perhitungan Skor terhadap Variabel<br><i>Physical Evidence</i> (X) 45..... | 45 |
| 4.4.3 Analisis Deskriptif dan Perhitungan Skor terhadap Variabel<br>Kepuasan Pasien (Y) .....            | 51 |
| 4.5 Hasil Analisis Data .....  | 55 |
| 4.5.1 Analisis Regresi Linier Sederhana .....  | 56 |
| 4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana .....  | 57 |
| 4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi .....   | 58 |
| 4.5.4 Uji Hipotesis (Uji T) .....  | 59 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>  |    |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 60 |
| 5.2 Saran .....  | 61 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>  |    |
| <b>LAMPIRAN</b>  |    |