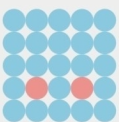


DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pembentukan dan Perubahan Sikap.....	7
2.1.1 Definisi Sikap	7
2.1.2 Model Struktur Sikap	9
2.2 Karakteristik dan Bauran Pemasaran Jasa	12
2.3 Analisis Permintaan Pasar Industri Jasa Dan Segmentasinya	14
2.3.1 Analisis Permintaan Pasar	14
2.3.2 Segmentasi Pasar	16
2.4 Menarik, Mempertahankan, dan Menumbuhkan Pelanggan	19
2.5 Apa Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	23
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu	24
2.7 Kerangka Pemikiran Konseptual	32
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2 Data dan Pendekatan Penelitian	34
3.3 Metode Penentuan Sampel	36
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	37
3.5 Definisi Operasioal Variabel Penelitian	37
3.6 Hipotesis Penelitian	42
3.7 Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	42
IV. GAMBARAN UMUM BISNIS JASA LAYANAN PERAWATAN KESEHATAN <i>PET</i> DI BOGOR	
4.1 Prospek Bisnis Jasa Layanan Perawatan Kesehatan <i>Pet</i>	45
4.2 Jenis-jenis Jasa Layanan Perawatan Kesehatan <i>Pet</i>	46
4.3 Rumah Sakit Hewan IPB	49



V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Sikap Pemilik <i>Pet</i> Terhadap Jasa Layanan RSH-IPB	58
5.2 Segmentasi Pemilik <i>Pet</i> Berdasarkan Sikap	59
5.3. Karakteristi Personal dan Perilaku Pemilik <i>Pet</i>	61
5.3.1 Karakteristik Pemilik <i>Pet</i> Berdasakan Tempat Tinggal	62
5.3.2 Karakteristik Pemilik <i>Pet</i> Berdasarkan Pendidikan	63
5.3.3 Perilaku Pemilik <i>Pet</i> Berdasarkan Jenis Kepemilikan <i>Pet</i>	64
5.3.4 Perilaku Pemilik <i>Pet</i> Berdasarkan Siapa Pengambil Keputusan Dalam Hal Perawatan Kesehatan <i>Pet</i>	66
5.3.5 Perilaku Pemilik <i>Pet</i> Berdasarkan Frekwensi Dalam Melakukan Kunjungan Perawatan Kesehatan <i>Pet</i>	68
5.4 Implikasi Manjerial	72

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

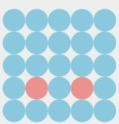
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran-saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

84
87-127

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



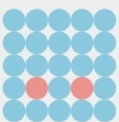
DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1	Pertumbuhan Jumlah Kunjungan Pasien RSH-IPB Tahun 2004 - 2009	3
2	Instrumen Pengukuran Sikap Model Multi Atribut <i>Fishbein</i> Menurut Beberapa Penulis	12
3	Parameter dan Variabel Penelitian	41
4	Hasil Uji Validitas Atribut Jasa Layanan RSH-IPB	43
5	Hasil Uji Reliabilitas Atribut Jasa Layanan RSH-IPB	44
6	Jenis-Jenis Jasa Layanan Perawatan Kesehatan <i>Pet</i> di Bogor	49
7	Rekapitulasi Pasien (<i>pet</i>) RSH-IPB 2008	54
8	Skor Evaluasi Kepentingan Atribut (e_i) Jasa Layanan RSH-IPB	58
9	Analysis of Variance (ANOVA) Segmentasi Sikap Pemilik <i>Pet</i>	60
10	Segmentasi Pemilik <i>Pet</i>	60
11	Karakteristik Pemilik <i>Pet</i> Berdasarkan Tempat Tinggal	63
12	Analisis Tabel Silang Antara Sikap Pemilik <i>Pet</i> Terhadap Dokter RSH-IPB dengan Tempat Tinggal	63
13	Karakteristi Pemilik <i>Pet</i> Berdasarkan Pendidikan	64
14	Analisis Tabel Silang Antara Sikap Pemilik <i>Pet</i> Terhadap Lokasi RSH-IPB dengan Pendidikan	64
15	Perilaku Pemilik <i>Pet</i> Berdasarkan Jenis <i>Pet</i> yang Dimiliki	65
16	Analisis Tabel Silang Antara Sikap Pemilik <i>Pet</i> Terhadap Pelayanan RSH-IPB dengan Jenis <i>Pet</i> yang Dimiliki	66



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

17	Perilaku Pemilik <i>Pet</i> Berdasarkan Pengambil Keputusan dalam Keluarga	67
18a	Analisis Tabel Silang Antara Sikap Pemilik <i>Pet</i> Terhadap Tarif Jasa Layanan RSH-IPB dengan Pengambil Keputusan	67
18b	Analisis Tabel Silang Antara Sikap Pemilik <i>Pet</i> Terhadap Peralatan RSH-IPB dengan Pengambil Keputusan	68
18c	Analisis Tabel Silang Antara Sikap Pemilik <i>Pet</i> Terhadap Lokasi RSH-IPB dengan Pengambil Keputusan	68
19	Perilaku Pemilik <i>Pet</i> Berdasarkan Frekwensi Melakukan Kunjungan Perawatan Kesehatan <i>Pet</i>	69
20a	Analisis Tabel Silang Antara Sikap Pemilik <i>Pet</i> Terhadap Tarif Jasa Layanan RSH-IPB dengan Frekuensi Kunjungan	70
20b	Analisis Tabel Silang Antara Sikap Pemilik <i>Pet</i> Terhadap Lokasi RSH-IPB dengan Pengambil Keputusan	71
21	Matriks Strategi Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix Strategy</i>) Segmentasi, Target, dan Posisi Jasa Layanan RSH-IPB	73

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

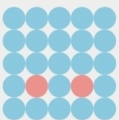
DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1	Model Sikap Tiga Komponen	9
2	Element of the 3 Ps	14
3	Proses Pengembangan Pelanggan RSH-IPB	22
4	Consumer Decision Processes	23
5	Model Perilaku Konsumen	24
6	Kerangka Pemikiran Penelitian	33
7	Alur Pasien RSH-IPB	56



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



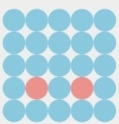
MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1	Pelatihan-Pelatihan yang Diikuti oleh Dokter Hewan dan Staf RSH-IPB	87
2	Kerjasama yang Dilakukan RSH-IPB	88
3	Kursus-Kursus dan Pelatihan yang Diselenggarakan oleh RSH-IPB	91
4	Kegiatan Magang di RSH-IPB	92
5	Surat Persetujuan Melakukan Penelitian dari RSH-IPB	93
6	Form Kuesioner	94
7	Tabulasi Data Karakteristik Pemilik Pet	100
8	Tabulasi Data Perilaku Pemilik Pet	102
9	Tabulasi Data Variabel Evaluasi (e_i)	104
10	Tabulasi Data Variabel Keyakinan (b_i)	106
11	Hasil Uji Validitas Variabel Evaluasi (e_i)	108
12	Hasil Uji Validitas Variabel Keyakinan (b_i)	112
13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Evaluasi (e_i) dan Variabel Keyakinan (b_i)	116
14	Hasil Analisis K-Means Cluster	117
15	Skor Evaluasi Tingkat Kepentingan (e_i) Atribut	118
16	Hasil Uji Tabel Silang Sikap Pemilik Pet Terhadap Jasa Layanan RSH-IPB dengan Karakteristik dan Perilaku Pemilik <i>Pet</i>	119
17	Nilai Kritik Sebaran Khi-Kuadrat	127

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.