

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
I. PENDAHULUAN	
Latar belakang.....	1
Rumusan masalah	4
Tujuan penelitian.....	6
Manfaat penelitian.....	6
Ruang Lingkup.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
Kerangka Teoritis.....	8
Konsep Pemasaran	11
Strategi Pemasaran	14
Pemasaran Jasa.....	17
Perilaku Konsumen	24
Kepuasan Konsumen.....	29
Kajian penelitian terdahulu	34
Kerangka pemikiran	38
III. METODE PENELITIAN	
Tempat dan Waktu Penelitian	39
Desain Penelitian.....	39
Pendekatan penelitian	39
Jenis dan sumber data	40
Teknik pengambilan contoh	41
Ukuran Populasi	41
Sampling	42
Metode analisis data	43
Tabulasi Silang dan <i>Chi-Square</i>	43
Customer Satisfaction Index (Indeks Kepuasan Konsumen)...	44
<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	46
IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
4.1 Laboratorium.....	48
4.2 X'ray	49
4.3 Peralatan Sterilisasi	49
4.3.1 Biosonic.....	50
4.3.2 Sterilisasi Uap (Autoclaf).....	50
4.3.3 Pemanasan Kering.....	51

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

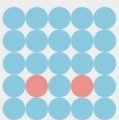
5.1 Karakteristik Pasien	52
5.1.1 Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
5.1.2 Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia.....	53
5.1.3 Karakteristik Pasien Berdasarkan Status Pernikahan.....	54
5.1.4 Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
5.1.5 Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	55
5.1.6 Karakteristik Pasien Berdasarkan Pengeluaran Rutin Konsumsi Rata-rata Perbulan.....	56
5.1.7 Karakteristik Pasien Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal...	56
5.2 Analisis Tabulasi Silang dan <i>Chi Square</i>	57
5.2.1 Analisis Demografi Pasien dengan Kepuasan Secara Keseluruhan.....	57
5.2.1.1 Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.....	57
5.2.1.2 Usia dengan Kepuasan Pasien.....	58
5.2.1.3 Status Pernikahan dengan Kepuasan Pasien.....	58
5.2.1.4 Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien.....	59
5.2.1.5 Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien.....	60
5.2.1.6 Pengeluaran Rutin Perbulan untuk Konsumsi dengan Kepuasan Pasien.....	61
5.2.1.7 Tempat Tinggal dengan Kepuasan Pasien.....	61
5.3 Analisis Tingkat Kepentingan.....	63
5.4 Analisis Tingkat Kinerja.....	66
5.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	67
5.6 Indeks Kepuasan Konsumen.....	77
5.7 Implikasi Manajerial.....	79

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6. 1 Kesimpulan.....	82
6.2 Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

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.

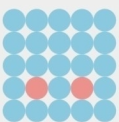


DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Jenis dan Sumber Data.....	40
2.	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	45
3.	Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.....	58
4.	Tabulasi Silang Usia dengan Kepuasan Pasien.....	58
5.	Tabulasi Silang Status Pernikahan dengan Kepuasan Pasien.....	59
6.	Tabulasi Silang Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien.....	60
7.	Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien.....	60
8.	Tabulasi Silang antara Pengeluaran untuk Biaya Konsumsi Selama Satu Bulan dengan Kepuasan Pasien.....	61
9.	Tabulasi Silang Tempat Tinggal dengan Kepuasan Pasien.....	62
10.	Uji <i>Chi Square</i> Demografi dengan Kepuasan Pasien.....	63
11.	Tingkat Kepentingan Atribut Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto <i>and Partners</i>	65
12.	Tingkat Kepuasan Terhadap Atribut Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto <i>and Partner</i>	67
13.	Penilaian Rata-rata dari Tingkat Kepentingan dan Kinerja dari Masing-masing Variabel.....	76
14.	Perhitungan Indeks Kepuasan Pasien Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto <i>and Partners</i>	78
15.	Matrik Implikasi Manajerial.....	81

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB, tahun 2009



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

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.



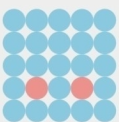
DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Faktor yang Mempengaruhi Layanan Jasa yang Diharapkan Konsumen..	22
2.	Pengambilan Keputusan Pembelian dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya.....	29
3.	Konsep kepuasan pelanggan.....	30
4.	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	33
5.	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	38
6.	<i>Importance Performance Analysis</i>	47
7.	Profil Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
8.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia.....	53
9.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Status Pernikahan.....	54
10.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	55
11.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	55
12.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pengeluaran Rutin Konsumsi Rata-rata Perbulan.....	56
13.	Karakteristik Pasien Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal.....	57
14.	Diagram Kartesius Dua Puluh Tiga Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto <i>and Partners</i>	69

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

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.



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

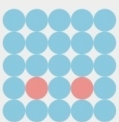


DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner.....	89
2. Tabulasi Silang.....	101

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2009



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

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.