

DAFTAR ISI

JUDUL.....	I
SURAT PERNYATAAN.....	IV
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	V
KATA PENGANTAR	VI
ABSTRACT.....	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XV
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	3
C. RUANG LINGKUP	4
D. RUMUSAN MASALAH.....	4
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	4
F. KERANGKA PENULISAN	6
BAB II.....	7
TELAAH KEPUSTAKAAN.....	7
A. LANDASAN TEORI.....	7
1. <i>Kualitas Layanan</i>	8
2. <i>Word of Mouth (WOM)</i>	9
3. <i>Lokasi</i>	9
4. <i>Persepsi Harga</i>	10
5. <i>Keputusan Memilih Rumah Sakit</i>	11
B. KAITAN ANTAR VARIABEL.....	11
1. <i>Kaitan Kualitas Layanan dengan Keputusan Memilih Rumah Sakit</i>	11
2. <i>Kaitan Word of Mouth (WOM) dengan Keputusan Memilih Rumah Sakit</i>	12

3.	<i>Kaitan Lokasi dengan Keputusan Memilih Rumah Sakit</i>	12
4.	<i>Kaitan Persepsi Harga dengan Keputusan Memilih Rumah Sakit</i>	13
C.	PENELITIAN TERDAHULU.....	13
D.	KERANGKA PEMIKIRAN	18
E.	HIPOTESIS PENELITIAN	19
BAB III	20
METODOLOGI PENELITIAN	20
A.	JENIS DAN PERIODE PENELITIAN.....	20
B.	SUMBER DAN PENGUMPULAN DATA.....	20
C.	POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	20
D.	VARIABEL PENELITIAN DAN OPERASIONALISASI VARIABEL.....	21
1.	<i>Word of Mouth (WOM)</i>	21
2.	<i>Kualitas Layanan</i>	21
3.	<i>Lokasi</i>	22
4.	<i>Persepsi Harga</i>	23
5.	<i>Keputusan Memilih Rumah Sakit</i>	23
E.	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	24
1.	<i>Uji Validitas</i>	24
2.	<i>Uji Reliabilitas</i>	24
F.	TEKNIK ANALISIS DATA	25
1.	<i>Analisis Outer Model</i>	25
G.	PENGUJIAN HIPOTESIS PENELITIAN	26
BAB IV	27
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
A.	PROFIL RESPONDEN	27
1.	<i>Jenis Kelamin</i>	27
2.	<i>Usia</i>	27
3.	<i>Pekerjaan</i>	28
4.	<i>Pendidikan Terakhir</i>	29
5.	<i>Pengeluaran per Bulan</i>	29
6.	<i>Rumah Sakit Swasta di Jakarta Barat yang Pernah Dikunjungi</i>	30
7.	<i>Rumah Sakit Swasta di Jakarta Barat yang Paling Sering Dikunjungi</i>	31

8.	<i>Sumber Informasi Mengenai Rumah Sakit yang Paling Sering Dikunjungi</i>	32
B.	DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	32
1.	<i>Word of Mouth (WOM)</i>	33
2.	<i>Kualitas Layanan</i>	33
3.	<i>Lokasi</i>	35
4.	<i>Persepsi Harga</i>	35
5.	<i>Keputusan Memilih Rumah Sakit</i>	36
C.	HASIL ANALISIS DATA	37
1.	<i>Analisis Outer Model</i>	37
2.	<i>Analisis Inner Model</i>	41
3.	<i>Pengujian Hipotesis</i>	43
D.	PEMBAHASAN	44
BAB V		48
KESIMPULAN DAN SARAN		48
A.	KESIMPULAN	48
B.	KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN	48
1.	<i>Keterbatasan</i>	48
2.	<i>Saran</i>	49
3.	<i>Implikasi Manajerial</i>	49
DAFTAR PUSTAKA		51
DAFTAR LAMPIRAN		55