

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Penyebab Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah dan Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	16
2.1 Konsep Dasar Rumah Sakit .....	16
2.2 Perilaku Konsumen.....	21
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL</b> .....	37
3.1 Kerangka Konseptual.....	37
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	40
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian .....	40
4.2 Populasi Penelitian.....	40
4.3 Sampel, Besar Sampel, Cara Penentuan Sampel, dan Cara Pengambilan Sampel.....	40
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
4.5 Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, dan Skala Data.	44
4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	54
4.7 Kerangka Operasional.....	55
4.8 Teknik Analisis Data .....	55
<b>BAB V HASIL PENELITIAN</b> .....	61
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Surabaya .....	61

5.2	Identifikasi Faktor Karakteristik Individu, Faktor Psikologi, Faktor Sosio-Budaya, dan Kepuasan Pasien berdasarkan Kelas Perawatan	69
5.3	Analisis Pengaruh Variabel dalam Faktor Karakteristik Individu, Faktor Psikologi dan Faktor Sosio-Budaya terhadap Pengambilan Keputusan Kunjungan Pasien berdasarkan Kelas Perawatan .....	86
5.4	Pengaruh Kunjungan Rawat Inap berdasarkan Kelas Perawatan terhadap Kepuasan Pasien .....	92
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b> .....		94
6.1	Identifikasi Faktor Karakteristik Individu, Faktor Psikologi, Faktor Sosio-Budaya, dan Kepuasan Pasien berdasarkan Kelas Perawatan	94
6.2	Analisis Pengaruh Faktor Karakteristik Individu, Faktor Psikologi dan Faktor Sosio-Budaya terhadap Pengambilan Keputusan Kunjungan Pasien berdasarkan Kelas Perawatan .....	102
6.3	Pengaruh Kunjungan Rawat Inap berdasarkan Kelas Perawatan terhadap Kepuasan Pasien .....	110
<b>BAB VII PENUTUP</b> .....		112
7.1	Kesimpulan .....	112
7.2	Saran.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		114
<b>LAMPIRAN</b> .....		117