

**DAFTAR ISI**

Sampul Depan.....	i
Sampul Dalam.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Lembar Penetapan Panitia Penguji.....	iv
Lembar Ucapan Terima Kasih.....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
Abstrak.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Gambaran Umum Islam.....	5
2.2 Pengaruh Budaya Islam Terhadap Kualitas Kesehatan.....	5
2.3 Konsep Pemasaran Jasa.....	8
2.3.1 Pengertian Jasa.....	8
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	9
2.3.3 Sifat Khusus dari Pemasaran Jasa.....	11
2.3.4 Proses Pembelian Jasa.....	11
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	12
2.4.1 Pengertian Kualitas.....	12

2.4.3 Dimensi Mutu atau Kualitas.....	13
2.5 Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	15
2.5.1 Pelayanan Kesehatan.....	18
2.5.2 Layanan Kesehatan Berbasis Islam.....	15
2.5.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	17
2.5.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan Syariah.....	19
2.6 Kepentingan Pasien.....	20
2.7 Perilaku Konsumen.....	25
2.7.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	25
2.7.2 Faktor-Faktor yang memengaruhi Perilaku Konsumen.....	25
2.7.3 Pentingnya Mempelajari Perilaku Konsumen.....	26
2.7.4 Pelanggan.....	27
2.7.5 Kepuasan Pasien.....	29
 BAB 3. KERANGKA KONSEPTUAL.....	 31
 BAB 4. METODOLOGI PENELITIAN.....	 32
4.1 Rancangan Penelitian.....	32
4.2 Lokasi Penelitian.....	32
4.3 Waktu Penelitian.....	32
4.4 Populasi Penelitian.....	32
4.5 Besar Sampel Penelitian.....	32
4.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
4.7 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
4.7.1 Variabel Penelitian.....	33
4.7.2 Definisi Operasional.....	35
4.8 Pengumpulan Data.....	38
4.9 Pengolahan dan Analisis Data.....	38
 BAB 5. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	 41
 BAB 6. PEMBAHASAN.....	 66

BAB 7. SIMPULAN DAN SARAN.....	74
7.1 Simpulan.....	74
7.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78