DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

INTISARI ..... **viii**

ABSTRAK ..... **x**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 8

B. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

BAB II STUDI PUSTAKA **10**

A. Tinjauan Pustaka 10

1. Tinjauan Umum Manajemen Rumah Sakit……10

2. Tinjauan Umum tentang Marketing Mix…… …17

3. Tinjauan Tentang Pasien Umum dan Minat Kunjungan Ulang..28

B. Definisi Konsep 33

C. Kerangka Penelitian 36

BAB III METODE PENELITIAN 37

A. Prosedur Penelitian 37

B. Sumber Data 37

C. Instrumen Pengumpulan Data 41

D. Teknik Pengumpulan Data 42

E. Teknik Analisis Data 44

BAB IV. HASIL PENELITIAN 45

A. Deskripsi Lokus 45

B. Deskripsi Hasil Penelitian 47

1. Deskripsi tentang Produk..... 51

2. Deskripsi Tentang Harga..... 57

3. Deskripsi Tentang Tempat..... 62

4. Deskripsi Tentang promosi 68

5. Deskripsi Tentang Orang.. 75

6. Deskripsi Tentang Proses..... 82

7. Deskripsi Tentang Bukti Fisik..... 88

8. Deskripsi tentang minat KUnjungan Ulang..... 94

C. Analisis Hasil Penelitian 95

1. Analisis tentang Produk..... 95

2. Analisis Tentang Harga..... 98

3. Analisis Tentang Tempat…..…… 99

4. Analsis Tentang promosi .....…… . 101

5. Analisis Tentang Orang…. …… ..103

6. Analisis Tentang Proses.....……... 105

7. Analisis Tentang Bukti Fisik……106

8. Analsis Tentang Minat Kunjungan Ulang…….. 108

BAB V PENUTUP .....…109

A. Kesimpulan 109

B. Rekomendasi 109

C. Produk Tesis 110

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN 102