

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGATAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Tinjauan Umum Rumah Sakit .....	10
B. Tinjauan Umum Pemasaran.....	13
C. Tinjauan Umum Bauran Pemasaran .....	15
D. Tinjauan Umum Pasien .....	21
E. Tinjauan Umum Rawat Jalan .....	25

F. Tinjauan Umum Minat Kunjungan Ulang.....	26
G. Kerangka Teori.....	28
H. Tabel Sintesa .....	29
<b>BAB III KERANGKA KONSEP .....</b>	<b>39</b>
A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti .....	39
B. Kerangka Konsep.....	40
C. Hipotesis Penelitian.....	41
D. Definisi Operasional dan Kriteria Obyektif.....	43
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
A. Jenis Penelitian .....	62
B. Lokasi Penelitian .....	62
C. Populasi .....	62
D. Sampel.....	63
E. Cara Pengambilan Sampel .....	64
F. Pengumpulan Data .....	64
G. Sumber Data .....	64
H. Pengolahan dan Analisis Data .....	65
I. Penyajian Data.....	66
J. Langkah-Langkah Penelitian.....	67
K. Organisasi Peneliti .....	67

<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	68
B. Hasil Penelitian .....	70
C. Pembahasan .....	93
D. Keterbatasan Penelitian .....	109
<b>BAB VI.....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN</b>	