DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i
SURAT PERNYATAAN ii
MOTTO iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 6
1.2.1 Identifikasi Masalah 6
1.2.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7
1.3.1 Maksud Penelitian 7
1.3.2 Tujuan Penelitian 8
1.4 Kegunaan penelitian 9
1.4.1 Kegunaan Praktis 9
1.4.2 Kegunaan Akademis 9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10
1.5.1 Lokasi Penelitian 10
1.5.2 Waktu Penelitian 10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1 Kajian Pustaka 11
2.1.1 Fasilitas 11
2.1.2 Citra 13
2.1.2.1 Definisi Citra 13

2.1.2.2 Macam-macam Citra 14
2.1.2.3 Citra Perusahaan 15
2.1.2.4 Arti Penting Citra Perusahaan 18
2.1.2.5 Tujuan Dalam Mengelola Citra Perusahaan 18
2.1.2.6 Indikator Pembentukan Citra Perusahaan 19
2.1.3 Keputusan Pembelian Konsumen 22
2.1.3.1 Jenis-jenis Pengambilan Keputusan 23
2.1.3.2 Proses Pengambilan Keputusan 23
2.1.4 Hubungan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian 25
2.1.5 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian 25
2.1.6 Penelitian Terdahulu 26
2.2 Kerangka Pemikiran 30
2.3 Hipotesis 33
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian 35
3.2 Metodologi Penelitian 36
3.2.1 Metode Penelitian 36
3.2.2 Desain Penelitian 37
3.2.3 Operasional Variabel 39
3.2.4 Sumber dan Teknik Penentuan Data 41
3.2.4.1 Sumber Data 41
3.2.4.2 Teknik Penentuan Data 42
3.2.4.2.1 Populasi 42
3.2.4.2.2 Sampel 42
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data 43
3.2.5.1 Uji Validitas 45
3.2.5.2 Uji Reliabilitas 48
3.2.5.3 Uji MSI *(Method of Successive Interval)* 52
3.2.6 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 53
3.2.6.1 Rancangan Analisis 53
3.2.6.1.1 Analisis Deskriftif/Kualitatif 54

3.2.6.1.2 Analisis Verifikatif/Kuantitatif 55
3.2.6.2 Pengujian Hipotesis 58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 63
4.1.1 Sejarah RSUD Kota Bandung 63
4.1.2 Visi dan Misi RSUD Kota Bandung..... 64
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD Kota Bandung 65
4.2 Pembahasan..... 67
4.2.1 Karakteristik Responden..... 67
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 67
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 67
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 68
4.2.2 Analisis Deskriptif/Kualitatif..... 69
4.2.2.1 Variabel Fasilitas 69
4.2.2.1.1 Kebersihan..... 71
4.2.2.1.2 Kenyamanan..... 72
4.2.2.1.3 Keamanan..... 74
4.2.2.1.4 Kemudahan Parkir..... 75
4.2.2.2 Variabel Citra Rumah Sakit 76
4.2.2.2.1 Kesan yang didapat Pasien..... 78
4.2.2.2.2 Kepercayaan Pasien 80
4.2.2.2.3 Sikap Manajemen Peduli Terhadap Keinginan Pasien 81
4.2.2.3 Variabel Keputusan Berobat 83
4.2.2.3.1 Pengenalan Masalah..... 84
4.2.2.3.2 Pencarian Informasi 86
4.2.2.3.3 Evaluasi Alternatif 87
4.2.2.3.4 Keputusan Pembelian..... 89
4.2.2.3.5 Perilaku Paska Pembelian 91
4.2.3 Analisis Verifikatif/Kuantitatif..... 92
4.2.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda 92

4.2.3.2 Analisis Kolerasi 94
4.2.3.2.1 Analisis Kolerasi Parsial Antara Fasilitas (X1) dengan Keputusan Berobat (Y) 94
4.2.3.2.2 Analisis Kolerasi Parsial Antara Citra Rumah Sakit (X2) dengan Keputusan Berobat (Y) 96
4.2.3.3 Analisis Koefisien Determinasi 97
4.2.3.4 Uji Hipotesis 99
4.2.3.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f) ... 99
4.2.3.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) 100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 104
5.2 Saran..... 105
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN