

## DAFTAR ISI

	halaman
DALIL-DALIL	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2.Identifikasi Masalah	9
1.3.Tujuan Penelitian	10
1.4.Kegunaan Penelitian	
1.4.1. Aspek Teoretis	10
1.4.2. Aspek Praktis	11
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
2.1. Kajian Pustaka	
2.1.1. Penelitian Sejenis Sebelumnya	12

2.1.2. Landasan Teoretis	
2.1.2.1. Teori Behaviorisme	22
2.1.2.2. Teori Psikologi Sosial dan Perspektif Perilaku	28
2.1.2.3. Teori Pertukaran Sosial	37
2.1.3. Landasan Konseptual	
2.1.3.1. Komunikasi Pemasaran Jasa Rumah Sakit Bersalin	39
2.1.3.2. Pengembangan Program Komunikasi Pemasaran Jasa yang Efektif	54
2.1.3.3. Pencitraan Konsumen	59
2.1.3.4. Memahami Lingkungan yang Kompetitif pada Bisnis Rumah Sakit Bersalin	84
2.2. Kerangka Pemikiran	89
2.3. Hipotesis	102
<b>BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	<b>103</b>
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	103
3.2. Metode Penelitian	105
3.2.1. Desain Penelitian	106
3.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian	110
3.2.3. Sumber Data dan Cara Penentuan Data	118

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data	120
3.2.5. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	121
3.2.6. Lokasi Penelitian	134
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>135</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	135
4.2. Karakteristik Responden Penelitian	140
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	140
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	142
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	143
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Persalinan	144
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jasa Partus yang Digunakan	145
4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pilihan Kelas Persalinan	146
4.3. Penilaian Responden Mengenai Komunikasi Pemasaran Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	147
4.4. Penilaian Responden Mengenai Risiko yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	167
4.5. Penilaian Responden Mengenai Kualitas Jasa yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	177

4.6. Penilaian Responden Mengenai Posisi Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	193
4.7. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Usia pada Komunikasi Pemasaran Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i> dan Pencitraan Pasien	198
4.8. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan pada Komunikasi Pemasaran Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i> dan Pencitraan Pasien	199
4.9. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Pendidikan pada Komunikasi Pemasaran Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i> dan Pencitraan Pasien	201
4.10. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Frekuensi Persalinan pada Komunikasi Pemasaran Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i> dan Pencitraan Pasien	203
4.11. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Jasa <i>Partus</i> yang Digunakan pada Komunikasi Pemasaran Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i> dan Pencitraan Pasien	205
4.12. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Pilihan Kelas Persalinan pada Komunikasi Pemasaran Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i> dan Pencitraan Pasien	207
4.13. Hasil Penelitian dan Pembahasan Mengenai Pengaruh	209

Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Pencitraan Pasien, Risiko, Kualitas Jasa, dan Posisi Jasa yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	
4.13.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan Mengenai Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Pencitraan Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	210
4.7.1.1. Hasil Penelitian	210
4.7.1.2. Pembahasan	212
4.13.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan Mengenai Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Risiko, Kualitas Jasa, dan Posisi Jasa pada Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	218
4.13.2.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan Mengenai Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Risiko yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	222
4.13.2.1.1. Hasil Penelitian	223
4.13.2.1.2. Pembahasan	224
4.13.2.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan Mengenai Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Kualitas Jasa	232

yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	
4.7.2.2.1. Hasil Penelitian	232
4.7.2.2.2. Pembahasan	234
4.13.2.3. Hasil Penelitian dan Pembahasan	243
Mengenai Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Posisi Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	
4.7.2.3.1. Hasil Penelitian	244
4.7.2.3.2. Pembahasan	246
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	253
5.1. Simpulan	253
5.2. Saran	
5.2.1. Saran Teoretis	255
5.2.2. Saran Praktis	256
DAFTAR PUSTAKA	260

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1. Perkembangan Behaviorisme dalam Psikologi Sosial	31
Gambar 2.2. <i>Communications and The Services Marketing Triangle</i>	43
Gambar 2.3. <i>The Service Profit Chain</i>	53
Gambar 2.4. <i>Response Hierarchy Models</i>	56
Gambar 2.5. <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	71
Gambar 2.6. <i>Elements in a Service Encounters</i>	74
Gambar 2.7. <i>Three Types of Marketing in Service Industries</i>	76
Gambar 2.8. Kerangka Pemikiran tentang Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Risiko, Kualitas Jasa, dan Posisi Jasa pada Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	99
Gambar 2.9. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Pencitraan Pasien Mengenai <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	100
Gambar 2.10. Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Risiko, Kualitas Jasa, dan Posisi Jasa yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	101
Gambar 3.1. Paradigma <i>Path</i> mengenai Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa Terhadap Pencitraan Pasien Mengenai <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	107

Gambar 3.2. Paradigma <i>Path</i> mengenai Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa Terhadap Risiko yang Diterima, Posisi Jasa, dan Kualitas Jasa yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	109
Gambar 3.3. <i>Structural Equation Model</i> mengenai Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa Terhadap Pencitraan Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	126
Gambar 3.4. <i>Structural Equation Model</i> mengenai Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa Terhadap Risiko, Kualitas Jasa, dan Posisi Jasa yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	128
Gambar 4.1. Eksterior <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	162
Gambar 4.2. Model Pengukuran Variabel Komunikasi Pemasaran Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	166
Gambar 4.3. Model Pengukuran Variabel Risiko yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	177
Gambar 4.4. Model Pengukuran Variabel Kualitas Jasa yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	192
Gambar 4.5. Model Pengukuran Variabel Posisi Jasa pada Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	197
Gambar 4.6. Model Struktural Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Pencitraan Pasien Mengenai <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	211



- Gambar 4.7. Model Struktural Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa 219  
Terhadap Risiko, Kualitas Jasa, dan Posisi Jasa pada Pasien  
*RSB Emma Poeradiredja*
- Gambar 4.8. Model Struktural Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa 223  
Terhadap Risiko yang Diterima Pasien *RSB Emma*  
*Poeradiredja*
- Gambar 4.9. Model Struktural Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa 233  
Terhadap Kualitas Jasa yang Diterima Pasien *RSB Emma*  
*Poeradiredja*
- Gambar 4.10. Model Struktural Komunikasi Pemasaran Jasa Terhadap 244  
Posisi Jasa pada Pasien *RSB Emma Poeradiredja*

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1. Daftar Harga Pelayanan <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	5
Tabel 1.2. Data Pasien <i>Rumah Sakit Bersalin Emma Poeradiredja</i> Periode Oktober- Desember 2009	6
Tabel 2.1. Penelitian Sejenis Sebelumnya yang Mendukung Penelitian yang akan Dilakukan	18
Tabel 2.2. Fasilitas Fisik	46
Tabel 2.3. Tipe-tipe Risiko yang Diterima Pasien	62
Tabel 2.4. Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan	85
Tabel 2.5. <i>Elements of Physical Evidence</i>	94
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian	112
Tabel 3.2. Notasi dan Tanda Gambar dalam SEM Versi Lisrel 8.3	132
Tabel 4.1. Jadwal Praktek Dokter Mitra Spesialis Kebidanan dan Kandungan, serta Spesialis Anak	139
Tabel 4.2. Daftar Harga Pelayanan Persalinan di <i>Rumah Sakit Bersalin Emma Poeradiredja</i>	139
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	141
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	142
Tabel 4.5. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	143

Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Persalinan	144
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jasa Partus yang Digunakan	146
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pilihan Kelas Persalinan	147
Tabel 4.9. Penilaian Responden Mengenai Komunikasi Pemasaran Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	149
Tabel 4.10. Model Pengukuran Variabel Komunikasi Pemasaran Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	165
Tabel 4.11. Penilaian Responden Mengenai Risiko yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	168
Tabel 4.12. Model Pengukuran Variabel Risiko yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	176
Tabel 4.13. Penilaian Responden Mengenai Kualitas Jasa yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja.</i>	178
Tabel 4.14. Model pengukuran Variabel Kualitas Jasa yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	191
Tabel 4.15. Penilaian Responden Mengenai Posisi Jasa Pelayanan <i>RSB Emma Poeradiredja.</i>	193
Tabel 4.16. Model Pengukuran Variabel Posisi Jasa <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	196

Tabel 4.17. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Usia	198
Tabel 4.18. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan	200
Tabel 4.19. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Pendidikan	202
Tabel 4.20. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Frekuensi	204
Peralinan	
Tabel 4.21. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Jasa Partus	206
Yang Digunakan	
Tabel 4.22. Penilaian Responden Berdasarkan Karakteristik Pilihan Kelas	208
Peralinan	
Tabel 4.23. Uji Signifikansi Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Pencitraan Pasien RSB <i>Emma Poeradiredja</i>	212
Tabel 4.24. Hasil Komputasi Kriteria <i>Goodness-of-fit Indices</i> Pengujian Struktural Antar Variabel Laten	221
Tabel 4.25. Uji Signifikansi Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa Terhadap Risiko yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	224
Tabel 4.26. Uji Signifikansi Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Kualitas Jasa yang Diterima Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	234
Tabel 4.27. Uji Signifikansi Pengaruh Komunikasi Pemasaran Jasa terhadap Posisi Jasa pada Pasien <i>RSB Emma Poeradiredja</i>	245

## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	xxii
Lampiran 2. Daftar Harga Pelayanan Rumah Sakit Bersalin di Kota Bandung	xxxv
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	xxxvi
Lampiran 4. <i>Coding Sheet</i>	xlii
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data dengan LISREL 8.7	xliv
Lampiran 6. Daftar Pertanyaan Wawancara	lii
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup Penulis	liii