

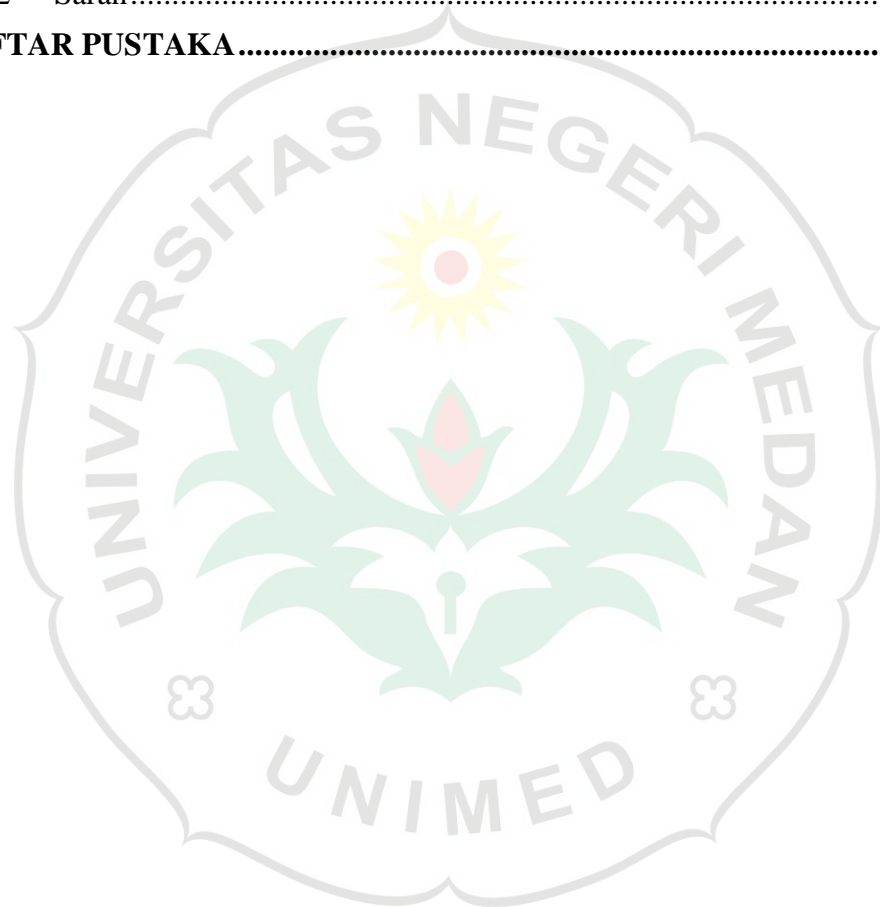
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Perumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Kerangka Teoritis.....	15
2.1.1 <i>Word Of Mouth</i>	15
2.1.1.1 Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	15
2.1.1.2 Sifat <i>Word Of Mouth</i>	17
2.1.1.3 Klasifikasi <i>Word Of Mouth</i>	19
2.1.1.4 Faktor-Faktor Yang Memotivasi Terjadinya <i>Word Of Mouth</i>	21
2.1.1.5 Indikator-Indikator <i>Word Of Mouth</i>	22
2.1.2 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	25
2.1.2.1 Pengertian <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	25
2.1.2.2 Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	27
2.1.3 <i>Reliability</i> (Keandalan).....	28
2.1.3.1 Pengertian Reliabiliy (Keandalan).....	28
2.1.3.2 Indikator <i>Reliability</i> (Keandalan).....	29
2.1.4 Keputusan Menggunakan Jasa.....	32
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Menggunakan Jasa.....	32

2.1.4.2	Proses Keputusan Pembelian	37
2.1.4.3	Indikator Keputusan Pembelian	42
2.2	Penelitian Relevan	45
2.3	Kerangka Berfikir	46
2.4	Hipotesis	48
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.2	Populasi dan Sampel	49
3.2.1	Populasi	49
3.2.2	Sampel	49
3.3	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	50
3.4	Jenis dan Sumber Data	52
3.4.1	Jenis Data	52
3.4.2	Sumber Data	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data	53
3.6	Uji Instrumen Penelitian	56
3.6.1	Uji Validitas	56
3.6.2	Uji Reliabilitas	57
3.7	Teknik Analisa Data	58
3.7.1	Uji Asumsi Klasik	59
3.7.1.1	Uji Normalitas	59
3.7.1.2	Uji Multikolinearitas	60
3.7.1.3	Uji Heterokedastisitas	60
3.7.2	Analisis Regresi Berganda	61
3.7.3	Uji Hipotesis	62
3.7.3.1	Uji t (Parsial)	62
3.7.3.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	62
3.7.3.3	Uji Koefisien Determinan (R^2)	63
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1	Hasil Penelitian	64
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	64
4.1.1.1	Gambaran Umum RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas	64
4.1.1.2	Visi, Misi, Motto Dan Tujuan RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas	65

4.1.1.3	Struktur Organisasi RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas	67
4.1.1.4	Fasilitas Dan Pelayanan RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas	71
4.1.1.5	Sumber Daya Manusia di RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas	77
4.2	Pembahasan Penelitian	79
4.2.1	Identifikasi Responden.....	79
4.2.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.2.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	80
4.2.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	82
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	82
4.3.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Word Of Mouth</i> (X_1).....	83
4.3.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X_2)	84
4.3.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i> (X_3)	86
4.3.1.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Menggunakan Jasa (Y).....	88
4.4	Teknik Analisis Data.....	90
4.4.1	Uji Asumsi Klasik	90
4.4.1.1	Uji Normalitas.....	91
4.4.1.2	Uji Multikolinearitas	93
4.4.1.3	Uji Heterokedastisitas	95
4.4.2	Uji Regresi Linear Berganda.....	97
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis.....	99
4.5.1	Uji t (Parsial)	99
4.5.2	Uji F (Simultan).....	101
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	102
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	103
4.6.1	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas	103
4.6.2	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas	105
4.6.3	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas	106
4.6.4	Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> , <i>Responsiveness</i> , dan <i>Reliability</i> terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas	108

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	114



THE *Character Building*
UNIVERSITY