

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR RUMUS	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Rumah Sakit	9
2.2 Definisi Jasa	10
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.5 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	17
2.6 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
2.7 Uji Validitas	24
2.8 Uji Reliabilitas	25
2.9 Penentuan Populasi dan Sampel	26
2.10 Penelitian Terdahulu	27
2.11 Posisi Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Objek Penelitian	33

3.2 Alat dan Bahan yang digunakan	33
3.3 Diagram Alir Penelitian	33
3.4 Tahapan-Tahapan Penelitian.....	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	47
4.1 Pengumpulan Data	47
4.2 Perhitungan Jumlah Sampel Penelitian.....	48
4.3 Karakteristik Responden	48
4.4 Uji Validitas	52
4.5 Uji Reliabilitas	55
4.6 Pengolahan Data	59
4.6.1 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	59
4.6.2 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	68
4.7 Analisa Hasil	74
4.7.1 Analisa Karakteristik Responden.....	74
4.7.2 Analisa Nilai Kesenjangan (<i>Gap</i>) dengan Metode <i>Service Quality</i>	77
4.7.2 Analisa Atribut Prioritas Perbaikan dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	80
4.8 Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	