

DAFTAR ISI

ABSTRAC	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Permasalahan Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Definisi Pemasaran, Jasa dan Karakteristik	9
1. Definisi Pemasaran	9
2. Definisi Jasa	10
3. Karakteristik Jasa	10
2.1.2. Keputusan Pembelian dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku terhadap Pembelian Konsumen	11
1. Keputusan Pembelian (Pasien)	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku terhadap Pembelian	

Konsumen	16
2.1.3. Kualitas Pelayanan Teknik dan Kualitas Pelayanan Fungsional	18
1. Pengertian Pelayanan	18
2. Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional	21
2.1.4. Kepuasan Pasien	23
1. Pengertian Kepuasan Pasien	21
2. Faktor Kepuasan Pasien	25
3. Pentingnya Penilaian Kepuasan Pasien	25
4. Penilaian Mutu Efisiensi	26
2.2. Penelitian Terdahulu	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Metode Penelitian	29
3.2. Teknik Pengumpulan Data	30
3.3. Populasi dan Sampel	31
3.4. Metode Penarikan sampel	32
3.5. Variabel Penelitian	32
3.6. Tahapan Penelitian	34
3.7. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	36
3.8. Analisis Data	36
3.8.1. Analisis Data Kualitatif	36
3.8.2. Alat Analisis Data	37
3.8.3. Diagram Kartesius	39
3.8.4. Uji <i>Wilcoxon</i>	41

BAB IV	ANALISIS PEMBAHASAN	43
4.1.	Karakteristik Responden	43
4.2.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	47
4.2.1.	Uji Validitas	47
4.2.2.	Uji Reabilitas	50
4.3.	Tanggapan Responden tentang Tingkat Kepentingan Mereka terhadap Kualitas Pelayanan Fungsional dan Kualitas Pelayanan Teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak	51
4.3.1.	Tanggapan Kepentingan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Fungsional pada RSUD. ST. Antonius Pontianak	52
4.3.2.	Tanggapan Kepentingan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak	55
4.4.	Tanggapan Responden tentang Tingkat Kinerja yang Dirasakan Terhadap Kualitas Pelayanan Fungsional dan Kualitas Pelayanan Teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak	59
4.4.1.	Tanggapan Responden tentang Tingkat Kinerja yang Dirasakan terhadap Kualitas Pelayanan Fungsional pada RSUD. ST. Antonius Pontianak	59
4.4.2.	Tanggapan Responden tentang Kinerja yang dirasakan terhadap Kualitas Pelayanan Teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak	63
4.5.	Melakukan Analisis Perbaikan Terhadap Kualitas Pelayanan pada RSUD. ST. Antonius Pontianak dengan Menggunakan	

Analisis Kartisius	67
4.6. Perbedaan Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Fungsional dan Kualitas Pelayanan Teknis pada RSUD. ST. Antonius Pontianak	73
BAB V KESIMPULAN	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79

Universitas Tanjungpura