

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
ABSTRAK	VII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR GAMBAR.....	XIX
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Tinjauan Empiris.....	11
1.6 Tinjauan Teori.....	17
1.6.1 Jasa.....	17
1.6.2 Karakteristik Jasa	18
1.6.3 Bauran Pemasaran Jasa	19
1.6.4 <i>Marketing Mix</i>	20
1.6.5 Kualitas Jasa	24
1.6.6 Kualitas Jasa Rumah Sakit	29

1.7 Kualitas Pelayanan	30
1.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	30
1.7.2 Konsep Kualitas Pelayanan	32
1.7.2.1 <i>Service Triangle</i>	33
1.7.2.2 Total Quality Service	34
1.7.3 Pengukuran Tingkat Kepuasan Jasa	35
1.7.4 Kerangka Pemikiran	37
1.8 Definisi Konsep	39
1.8.1 Kualitas Pelayanan	39
1.9 Definisi Operasional	40
1.10 Metode Penelitian	42
1.10.1 Tipe Penelitian	42
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian	42
1.10.3 Lokasi Penelitian	43
1.10.4 Sumber Data	43
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data	43
1.10.6 Teknik Pengukuran Data	43
1.10.7 Populasi dan Sampel	44
1.10.8 Teknik Sampling	45
1.10.9 Uji Instrumen	46
1.10.9.1 Uji Validitas	46
1.10.9.2 Uji Reliabilitas	48
1.10.10 Teknik Analisis Data	48
1.10.10.1 Analisis Statistik Deskriptif	48

1.10.10.2 <i>Importance-Performance Analysis</i>	49
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	53
2.1 Latar Belakang Perusahaan	54
2.2 Visi Misi Perusahaan	53
2.3 Lokasi Perusahaan	54
2.4 Fasilitas dan Jasa Layanan Perusahaan	54
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan	59
2.6 Bidang Usaha Perusahaan	60
2.6.1 Keuangan.....	60
2.6.2 Kepegawaian	61
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
3.1 Karakteristik Konsumen.....	62
3.1.1 Jenis Kelamin.....	62
3.1.2 Usia	62
3.2 Uji Instrumen	64
3.2.1 Uji Validitas	64
3.2.2 Uji Reliabilitas	66
3.3 Analisis Deskriptif	66
3.3.1 Tanggapan Responden Tentang Atribut Kepentingan	68
3.3.1.1 Dimensi Bukti Langsung	68
3.3.1.1.1 Ruang Tunggu.....	68
3.3.1.1.2 Sarana Area Parkir yang Luas.....	69
3.3.1.1.3 Peralatan Medis yang Memadai.....	69

3.3.1.4 Ruang Periksa Pasien yang Bersih.....	70
3.3.1.2 Dimensi Keandalan	71
3.3.1.2.1 Dokter Mampu Mengurangi atau Menyembuhkan Pasien.	71
3.3.1.2.2 Diagnosis Dokter Terhadap Penyakit Pasien Terbukti Akurat.....	72
3.3.1.2.3 Prosedur Pemeriksaan yang Mudah.....	73
3.3.1.2.4 Dokter Tepat Dalam Memberikan Resep Kepada Pasien	74
3.3.1.3. Daya Tanggap	75
3.3.1.3.1. Petugas Medis Mempunyai Keinginan Untuk memberikan Pelayanan Kepada Pasien sebaik mungkin.	75
3.3.1.3.2 Petugas Administrasi Cepat Tanggap Dalam Menerima Setiap Pasien	76
3.3.1.3.3 Petugas Medis Mampu Mendata Pasien Dengan Tepat	77
3.3.1.3.4 Prosedur Pemriksaan yang Cepat.....	78
3.3.1.4. Jaminan	79
3.3.1.4.1 Dokter Memiliki Pengetahuan Luas Dalam Menjalankan Profesinya.....	79
3.3.1.4.2 Dokter Perawat Memiliki Reputasi yang Baik Dalam Menjalankan Tugasnya.....	80
3.3.1.4.3 Petugas Administrasi Cepat dan Teliti Dalam Mendata Setiap Pasien	81
3.3.1.4.4 Petugas Medis Mempunyai Sifat Dipercaya Oleh Pasien Dalam Menangani Keluhan Pasien	82
3.3.1.5. Empati	83
3.3.1.5.1 Dokter Memberikan Penjelasan Tentang Penyakit Pasien	83

3.3.1.5.2 Adanya Hubungan Komunikasi yang Baik Antara Dokter dan Pasien.....	85
3.3.1.5.3 Petugas Administrasi Sopan Dalam Menerima dan Mendata Pasien.....	86
3.3.2 Tanggapan Responden Tentang Atribut Kinerja.....	88
3.3.2.1 Dimensi Bukti Langsung.....	88
3.3.2.1.1 Ruang Tunggu.....	88
3.3.2.1.2 Sarana Area Parkir yang Luas.....	89
3.3.2.1.3 Peralatan Medis yang Memadai.....	90
3.3.2.1.4 Ruang Periksa Pasien yang Bersih.....	91
3.3.2.2 Dimensi Keandalan.....	92
3.3.2.2.1 Dokter Mampu Mengurangi Maupun Menyembuhkan Penyakit Pasien	92
3.3.2.2.2 Diagnosis Dokter Terhadap Penyakit Pasien Terbukti Akurat.....	93
3.3.2.2.3 Prosedur Pemeriksaan yang Mudah Dalam Melayani Pasien	94
3.3.2.2.4 Dokter Tepat Dalam Memberikan Resep Kepada Pasien	95
3.3.2.3 Dimensi Daya Tanggap	96
3.3.2.3.1 Petugas Media Mempunyai Keinginan Untuk Memberikan Pelayanan kepada Pasien Sebagian Mungkin	96
3.3.2.3.2 Petugas Administrasi Cepat Tanggap Dalam Menerima Setiap Pasien.....	97
3.3.2.3.3 Petugas Administrasi Mampu Mendata Pasien dengan Tepat	98
3.3.2.3.4 Prosedur Pemeriksaan yang Cepat dalam Melayani Pasien	99

3.3.2.4 Dimensi Jaminan.....	100
3.3.2.4.1 Dokter Memiliki Pengetahuan yang Luas dalam Menjalankan Profesinya.....	100
3.3.2.4.2 Petugas Medis Memiliki Reputasi yang Baik dalam Menjalankan Tugasnya.....	101
3.3.2.4.3 Petugas Administrasi Cepat dan Teliti dalam Mendata Setiap Pasien.....	102
3.3.2.4.4 Petugas Medis Mempunyai Sifat Dapat Dipercaya dalam Menangani Keluhan Pasien....	103
3.3.2.5 Dimensi Empati.....	104
3.3.2.5.1 Dokter Memberikan Penjelasan Tentang Penyakit Pasien.....	104
3.3.2.5.2 Tenaga Medis Memperhatikan Keluhan Dan Penyakit Pasien.....	105
3.3.2.5.3 Adanya Hubungan Komunikasi yang Baik Antara Dokter dan Pasien.....	106
3.3.2.5.4 Petugas Administrasi Sopan Dalam Menerima dan Mendata Pasien.....	107
<i>3.4 Importance-Performance Analysis.....</i>	<i>109</i>
3.4.1 Analisis Dimensi Bukti Langsung	112
3.4.2 Analisis Dimensi Keandalan	112
3.4.3 Analisis Dimensi Daya Tanggap	112
3.4.4 Analisis Dimensi Jaminan	113
3.4.5 Analisis Dimensi Empati	113
3.4.6 <i>Importance-Performance Matrix</i>	113
3.5 Pembahasan	117

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
4.1 Kesimpulan	122
4.2 Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN	