

DAFTAR ISI

Hal.

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-3
1.3 Batasan Masalah	I-4
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan	I-5
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Jasa	II-1
2.1.1 Definisi jasa.....	II-1
2.1.2 Karakteristik pemasaran jasa	II-1
2.2 Pelayanan.....	II-3
2.2.1 Pengertian pelayanan	II-3
2.2.2 Kualitas pelayanan	II-3
2.2.3 Dimensi dan indikator kualitas pelayanan	II-4
2.3 Fokus pada Pelanggan (<i>Customer Focus</i>)	II-6
2.3.1 Pelanggan	II-6
2.3.2 Kepuasan pelanggan	II-7
2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ...	II-7
2.3.4 Metode pengukuran kepuasan pelanggan	II-10
2.4 Pandemi Covid-19	II-11

2.4.1	Protokol kesehatan dimasa pandemi covid-19	II-11
2.4.2	Pelayanan kesehatan dimasa pandemi covid-19	II-15
2.5	Teknik Analisis Data	II-22
2.5.1	Sampel.....	II-22
2.5.2	Uji validitas dan reliabilitas	II-24
2.5.2	Metode <i>servqual</i>	II-25
2.5.3	Model kano	II-29
2.5.4	Metode <i>quality function deployment</i>	II-32
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1	Objek Penelitian	III-1
3.2	Alat dan Bahan	III-1
3.3	Pengumpulan Data.....	III-2
3.3.1	Jenis data	III-2
3.3.2	Metode pengumpulan data.....	III-2
3.3.3	Identifikasi atribut	III-4
3.3.4	Penentuan jumlah sampel.....	III-6
3.4	Kerangka Penelitian.....	III-6
3.5	Pengolahan Data	III-8
3.6	Analisis Hasil.....	III-13
3.7	Kesimpulan dan Saran	III-13
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1	Pengumpulan Data.....	IV-1
4.1.1	Profil rumah sakit.....	IV-1
4.1.2	Identifikasi atribut	IV-1
4.2	Pengolahan Data	IV-4
4.2.1	Uji kecukupan data.....	IV-4
4.2.2	Uji validitas	IV-5
4.2.3	Uji reliabilitas.....	IV-10
4.2.4	Metode <i>servqual</i>	IV-11
4.2.5	Model kano	IV-17
4.2.6	Metode <i>quality function deployment</i>	IV-23

4.2.7 Analisis hasil	IV-42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA