

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GRAFIK	viii
DAFTAR DIAGRAM	ixx
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Secara teoritis	9
1.4.2 Dalam tataran praktis.....	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1. Tinjauan Teoritis	10
2.1.1.1 Audit Komunikasi	10
2.1.2 Tinjauan Konseptual.....	14
2.1.2.1 Komunikasi Pelayanan Publik.....	14
2.1.2.2 Kualitas Pelayanan Prima (<i>Quality Service Excellence</i>).....	15
2.1.2.3 Kepuasan Pelanggan dan Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan16	

2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III	22
METODE PENELITIAN	22
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	26
3.3 Sumber Data (<i>Primer</i> dan <i>Sekunder</i>)	26
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Penelitian	36
4.2 Hasil Penelitian	37
4.3 Pembahasan	63
4.4 Analisis Audit Komunikasi.....	67
4.5 <i>Service Excellent</i>	74
4.6 Rekomendasi Hasil Penelitian.....	77
BAB V	80
PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan <i>Google</i> Pasien BPJS di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta di Akses pada 7 Desember 2022.....	6
Gambar 3.1 : SOSTAC Model Perencanaan Pemasaran	25
Gambar 4.1 Struktur RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.....	40
Gambar 4.2 Tampilan Laman Situs Web RS AMC	41
Gambar 4.3 Jadwal Pelayanan dan Telekonsultasi pada Laman Situs Web RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.....	42
Gambar 4.4 pelayanan di <i>Front Office</i>	42
<i>Gambar 4.5 Fasilitas Ruang Tunggu Periksa dan Area Bermain Anak</i>	45
Gambar 4.6 Ulasan Pasien BPJS Kesehatan RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.....	55
Gambar 4.7 Edukasi di Instagram, Facebook dan Youtube.....	60
Gambar 4.8 Kartu Kritik dan Saran RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hak dan Kewajiban peserta BPJS Kesehatan	2
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Hasil pengujian Validitas Item Variabel.....	34
Tabel 3. 2 Hasil Pengujian Reliabilitas	35

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Data Keseluruhan Pasien Tahun 2021 Sebelum Menjadi RS dan Belum Bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.....	53
Grafik 4.2 Data Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2022.....	53
Grafik 4.3 Jenis Pekerjaan pasien BPJS Kesehatan yang Berkunjung ke Poli Obsgyn RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta	56
Grafik 4.4 Usia Pasien BPJS Kesehatan yang Berkunjung ke Poli Obsgyn RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.....	56
Grafik 4.5 Penilaian tentang Prosedur Pelayanan di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.....	62
Grafik 4.6 Penilaian tentang Keberadaan RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.....	63

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Tingkat Kepuasan Responden dengan Fasilitas Ruang Tunggu di RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.....	44
Diagram 4.2 Pendidikan Terakhir Pasien BPJS Kesehatan yang Berkunjung ke Poli Obsgyn RS AMC Muhammadiyah Yogyakarta.....	57