DAFTAR ISI

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL..... xvi

DAFTAR GAMBAR xx

DAFTAR DIAGRAM xxi

DAFTAR LAMPIRAN xxii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah..... 9

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Manfaat Penelitian 10

1.5 Sistematika Penulisan 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1 Klinik 12

2.1.1.1 Fasilitas Pelayanan Kesehatan 12

2.1.1.2 Klinik 12

2.1.1.3 Tenaga Kesehatan 14

2.1.1.4 Pasien 16

2.1.1.5 Pelayanan Kesehatan 16

2.1.2 Tarif Pelayanan 18

2.1.2.1 Harga 18

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2.1.2.2 Penetapan Harga 19

2.1.2.3 Bagaimana Pelanggan Menilai Harga 22

2.1.2.4 Hubungan Harga, Kualitas dan Kepuasan 23

2.1.3 Kualitas Layanan 25

2.1.3.1 Jasa/Layanan (*Service*) 25

2.1.3.2 Karakteristik Jasa 27

2.1.3.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*) 29

2.1.3.4 Mengukur Kualitas Layanan (*Service Quality*) 34

2.1.4 Kepuasan 40

2.1.4.1 Pengertian 40

2.1.4.2 Manfaat Kepuasan 41

2.1.4.3 Model Kepuasan Pelanggan 45

2.1.4.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan 47

2.2 Kerangka Pemikiran 49

2.3 Hipotesis Penelitian 56

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 57

3.1 Metode yang Digunakan 57

3.1.1 Populasi 57

3.1.2 Sampel Penelitian 57

3.1.3 Besar Sampel 59

3.1.4 Desain Penelitian 60

3.2 Operasionalisasi Variabel 61

3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data 65

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

3.3.1 Sumber Data 65

3.3.2 Cara Penentuan Data 66

3.4 Teknik Pengujian Data 68

3.5 Rancangan Analisis Data 71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 73

4.1 Deskripsi Karakteristik Responden 73

4.2 Tarif Pelayanan Klinik An-Nur Bandung 80

4.2.1 Deskripsi Tanggapan Responden atas Kinerja dan Harapan akan Tarif Pelayanan 80

4.2.2 Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan atas Tarif Pelayanan ... 84

4.3 Kualitas Layanan Klinik An-Nur Bandung 85

4.3.1 Deskripsi Tanggapan Responden atas *Performance* & *Expectation* Kualitas Layanan 85

4.3.2 Skor *Gap* Kualitas Layanan 109

4.3.3 Skor *Gap* Kualitas Layanan Tenaga Kesehatan 117

4.4 Tingkat Kepuasan Responden di Klinik An-Nur Bandung 124

4.5 Analisis Data 132

4.5.1 Model Pengukuran 132

4.5.2 Analisis Model Pengukuran 133

4.5.3 Analisis Model Struktural 148

4.5.4 Pengujian Hipotesis 151

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 160

5.1 Kesimpulan 160

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

5.2 Saran ……... 161

DAFTAR PUSTAKA ……. 162

LAMPIRAN

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional