

Daftar Isi

Lembar Pengesahan	i
Lembar Pernyataan.....	iii
Lembar Peruntukan	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Pembatasan Masalah	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	3
Bab 2 Landasan Teori	6
2.1. Jasa	6
2.1.1. Konsep dan Definisi Jasa	6
2.1.2. Klasifikasi Jasa	7
2.2. Kepuasan Pelanggan	8
2.2.1. Konsep dan Definisi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2.3. Kualitas Pelayanan	11
2.4. Metode <i>Parasuraman's Service Quality (SERVQUAL Model)</i>	12
2.5. <i>Gap Analysis</i>	14
2.6. Diagram Kartesius.....	16
2.7. Penentuan Jumlah Sampel.....	17

2.8. Uji Instrumen Penelitian.....	18
2.8.1. Uji Validitas	18
2.8.2. Uji Reliabilitas.....	19
Bab 3 Metodologi Penelitian	21
3.1. <i>Flow Chart</i> Pemecahan Masalah.....	21
3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah	22
3.2.1. Studi Lapangan.....	22
3.2.2. Studi Literatur.....	23
3.2.3. Identifikasi Masalah	23
3.2.4. Tujuan Penelitian.....	23
3.2.5. Penentuan Jumlah Sampel Awal dan Inti.....	24
3.2.6. Identifikasi Variabel dalam Kepuasan Pelanggan.....	25
3.2.7. Perancangan Kuesioner	25
3.2.8. Penyebaran Kuesioner Awal	27
3.2.9. Uji Validitas	27
3.2.10. Uji Reliabilitas.....	28
3.2.11. Penyebaran Kuesioner Inti	28
3.2.12. Pengumpulan Data	28
3.2.13. Pengolahan Data.....	28
3.2.13.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	28
3.2.13.2. Karakteristik Responden.....	29
3.2.13.3. Mengukur Kesenjangan Penilaian Pelayanan yang Diterima Pasien dengan Harapan Terhadap Pelayanan Pasien	29
3.2.13.4. Melakukan Plot Data Antara Harapan Pelayanan Pasien dengan Pelayanan yang Dirasakan Pasien	29
3.2.14. Analisis	29
3.2.15. Kesimpulan dan Saran.....	30
Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data	31
4.1. Pengumpulan Data	31

4.1.1. Sejarah Klinik.....	31
4.1.2. Struktur Organisasi.....	32
4.1.3. Hasil Kuesioner	34
4.2. Pengolahan Data.....	34
4.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Awal	34
4.2.1.1. Data Pelayanan yang Dirasakan Pasien	34
4.2.1.2. Data Harapan Terhadap Pelayanan Pasien	37
4.2.2. Karakteristik Responden	40
4.2.3. Pengukuran Nilai Kepuasan Pelanggan	44
4.2.3.1. Kesenjangan Penilaian Pelayanan yang Diterima Pasien dengan Harapan Terhadap Pelayanan Pasien	44
4.2.3.2. Plot Data antara Harapan Pelayanan Pasien dengan Pelayanan yang Dirasakan Pasien.....	46
Bab 5 Analisis.....	49
5.1. Analisis Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	49
5.1.1. Analisis Penentuan Jumlah Sampel Awal dan Inti.....	49
5.1.2. Analisis Identifikasi Variabel dan Perancangan Kuesioner.....	49
5.1.3. Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Awal	51
5.2. Analisis Karakteristik Responden	55
5.3. Analisis Penilaian Pelayanan yang Diterima Pasien dengan Harapan Terhadap Pelayanan Pasien	61
5.4. Analisis Plot Data antara Harapan Pelayanan Pasien dengan Pelayanan yang Dirasakan Pasien	62
Bab 6 Kesimpulan dan Saran.....	69
6.1. Kesimpulan.....	69
6.2. Saran.....	71

Daftar Pustaka

Lampiran