

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
<i>ABSTRAK</i>	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Rumusan Masalah	25
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	26
1.3.1 Tujuan Penelitian	26
1.3.2 Kegunaan Penelitian	27
1.4 Sistematika Penulisan	28
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	30
2.1.1 Pengertian Jasa	30
2.1.2 Kualitas Pelayanan	32

2.1.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	33
2.1.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35
2.1.3	Kepuasan Konsumen	38
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	38
2.1.3.2	Mengukur Kepuasan Konsumen	29
2.1.3.3	Kepuasan dan Ekspetasi Konsumen	42
2.2	Pengaruh Antar Variabel Penelitian	42
2.2.1	Pengaruh Antara Tangible dengan Kepuasan Konsumen	42
2.2.2	Pengaruh Antara Reliability dengan Kepuasan Konsumen	44
2.2.3	Pengaruh Antara Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen	45
2.2.4	Pengaruh Antara Assurance dengan Kepuasan Konsumen	46
2.2.5	Pengaruh Antara Emphaty dengan Kepuasan Konsumen	47
2.3	Penelitian Terdahulu	48
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	52
3.1.1	Variabel Penelitian	52
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	53
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	55
3.2.1	Populasi	55
3.2.2	Sampel	56
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.3	Jenis dan Sumber Data	58
3.4	Metode Pengumpulan Data	59
3.5	Metode Pengolahan Data	60
3.6	Metode Analisis Data Kuantitatif	61
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	61
3.6.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	63
3.6.2.1	Uji Validitas	63
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	64

3.6.3 Uji Asumsi Klasik	64
3.6.3.1 Uji Multikolinearitas	65
3.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas	65
3.6.3.3 Uji Normalitas	66
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	66
3.6.5 Uji <i>Goodness of Fit</i>	67
3.6.5.1 Uji t (Pengujian Signifikansi Secara Parsial)	67
3.6.5.2 Uji F (Pengujian Signifikansi Secara Simultan)	68
3.6.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	68

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	69
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo	69
4.1.2 Visi dan Misi	70
4.2 Profil Responden	71
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	72
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	74
4.3 Analisis Data dan Interpretasi Hasil	74
4.3.1 Deskripsi Jawaban responden	61
4.3.1.1 Deskripsi variabel Tangible	75
4.3.1.2 Deskripsi variabel Reliability	76
4.3.1.3 Deskripsi variabel Responsiveness	78
4.3.1.4 Deskripsi variabel Assurance	79
4.3.1.5 Deskripsi variabel Empathy	80
4.3.1.6 Deskripsi variabel Kepuasan Konsumen.....	81
4.3.2 Hasil Analisis Data	82
4.3.2.1 Uji Validitas	83
4.3.2.2 Uji Reliabilitas	84
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	85
4.3.3.1 Uji Multikolinearitas	85

4.3.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	86
4.3.3.3 Uji Normalitas.....	87
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	88
4.3.5 Uji <i>Goodness of Fit</i>	90
4.3.5.1 Uji t (Pengujian Signifikansi Secara Parsial)	91
4.3.5.2 Uji F (Pengujian Signifikansi Secara Simultan)	94
4.3.6 Koefisien Determinasi	94
4.4 Pembahasan	95
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Keterbatasan Penelitian	108
5.3 Agenda Penelitian Mendatang	108
5.4 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	114