

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	10
1.4 Sistematika Penulisan .....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.2 Kualitas Layanan .....	17
2.1.3 Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	20
2.1.4 Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	21
2.1.5 Daya Tanggap ( <i>responsive</i> ) .....	21
2.1.6 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	22
2.1.7 Empati ( <i>empathy</i> ) .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Model Penelitian.....	25
2.4 Dimensional Variabel.....	26
2.4.1 Dimensional Variabel <i>Tangible</i> .....	26
2.4.2 Dimensional Variabel <i>Reliability</i> .....	27
2.4.3 Dimensional Variabel <i>Responsive</i> .....	28
2.4.4 Dimensional Variabel <i>Assurance</i> .....	29
2.4.5 Dimensional Variabel <i>Empathy</i> .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	32
3.1.1 Variabel Penelitian.....	32

3.1.2 Definisi Operasional.....	32
3.2 Penentuan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel .....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.5 Metode Analisis .....	38
3.5.2 Tingkat Kesesuaian .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	48
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	50
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman.....	50
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Kelas .....	51
4.3 Uji Validitas .....	52
4.4 Uji Reliabilitas .....	54
4.5 Tingkat Kesesuaian .....	55
4.5.1 <i>Tangible</i> (Bukti Nyata) .....	56

4.5.1.1 Fasilitas Rawat Inap.....	56
4.5.1.2 Kebersihan Rawat Inap .....	57
4.5.1.3 Kerapihan penampilan petugas .....	57
4.5.2 <i>Reliabilty</i> (Keandalan) .....	58
4.5.2.1 Kemudahan Pendaftaran .....	58
4.5.2.2 Keteraturan Kunjungan Dokter.....	59
4.5.2.3 Kemudahan Dalam Pembayaran Tagihan Rawat Inap.....	60
4.5.3 <i>Responsive</i> (Cepat Tanggap) .....	60
4.5.3.1 Kecepatan Dalam Menyelesaikan Masalah .....	61
4.5.3.2 Kecepatan Menangani Pasien Baru .....	61
4.5.3.3 Kecepatan Kehadiran Petugas Ketika Pasien Memanggil..	62
4.5.4 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	63
4.5.4.1 Diagnosa petugas tepat .....	63
4.5.4.2 Peratalan Medis yang Digunakan Aman .....	64
4.5.4.3 Layanan yang Ramah dan Sopan .....	64
4.5.5 <i>Empathy</i> (Empati) .....	65
4.5.5.1 Kepekaan Petugas Terhadap Keluhan Pasien .....	65
4.5.5.2 Sikap Petugas Terhadap Pasien Baik.....	66
4.5.5.3 Pemahaman Apa yang Dibutuhkan oleh Pasien .....	67
4.5.6 Kategorisasi Kepuasan Pelanggan.....	69

4.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	72
4.6.1 Diagram Kartesius.....	72
BAB V PENUTUP .....	76
5.1 Simpulan .....	76
5.1.1 Ringkasan Penelitian.....	76
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	79
5.3 Saran.....	79
5.3.1 Implikasi Kebijakan .....	79
5.2.2 Saran Penelitian Yang Akan Datang.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85