

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13
1.3.1 Tujuan Penelitian	13
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Produk dan Jasa	19
2.3.1 Karakteristik Jasa	21

2.4 Kualitas Pelayanan Jasa	22
2.4.1 Dimensi Kualitas Jasa	27
2.4.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan	29
2.5 Kepuasan Pelanggan	32
2.5.1 Kesan Positif	33
2.5.2 Kualitas Pelayanan Inti	35
2.5.3 Kualitas Pelayanan Periferal	35
2.6 Kualitas Pelayanan RSUD Sunan Kalijaga Demak.....	36
2.7 Definisi Konseptual.....	43
2.8.1 Hipotesis	43
2.8.2 Model Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional	46
3.2 Populasi dan Sampel.....	49
3.2.1 Populasi	49
3.2.2 Sampel	49
3.3 Jenis dan Sumber Data	51
3.4 Metode Pengumpulan Data	52
3.4.1 Kuesioner	52
3.4.2 Wawancara	53
3.4.3 Pengamatan (Observasi)	54
3.5 Metode Analisa	54
3.5.1 Validitas	54
3.5.2 Reliabilitas	56
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.5.4 Analisis Regresi Berganda	58
3.5.5 Koefisien Determinasi (R_2)	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	61
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	61
4.2 Gambaran Umum Responden	62
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	62
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan umur.....	63
4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
4.2.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
4.2.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Ruang.....	65
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Per variabel.....	65
4.3.1 Analisis Indeks Jawaban Responden KPI.....	67
4.3.2 Analisis Indeks Jawaban Responden KPP.....	73
4.3.3 Analisis Indeks Jawaban Responden KP.....	75
4.3.4 Analisis Indeks Jawaban Responden KPS.....	78
4.4 Analisis Data	81
4.4.1 Uji Validitas.....	81
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	83
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	84
4.5.1 Uji Normalitas.....	84
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	87
4.5.3 Uji Multikolinearitas.....	89
4.6 Analisis Regresi Berganda	90
4.7 Keباikan Model	92
4.7.1 Model 1 Koefisien Determinan (R^2)	92
4.7.2 Model 2 Uji F	93
4.8 Pembahasan	95

BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Keterbatasan Penelitian	100
5.3 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106