

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Jasa	12
2.1.1.1 Karakteristik Jasa.....	13
2.1.2 Rumah Sakit	17
2.1.2.1 Definisi Rumah Sakit	17
2.1.2.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	18
2.1.2.3 Tujuan Rumah Sakit.....	19
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	22

2.1.4	Kualitas Pelayanan	25
2.1.4.1	Kriteria Pokok Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.5	Kualitas Tenaga Medis	32
2.1.5.1	Dokter	32
2.2	Penelitian Terdahulu	34
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	34
2.2.1	Pengaruh Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien	35
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	37
2.4	Definisi Konseptual Variabel	39
BAB III	METODE PENELITIAN.....	41
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
3.1.1	Variabel Penelitian	41
3.1.2	Definisi Operasional	41
3.2	Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1	Populasi	45
3.2.2	Sampel	45
3.3	Jenis dan Sumber Data	47
3.4.1	Data Primer.....	47
3.4.2	Data Sekunder	47
3.4	Metode Pengumpulan Data	47
3.5	Pengolahan Data	48
3.6	Metode Analisis Data	49
3.6.1	Uji Validitas	49
3.6.2	Uji Reliabilitas	50
3.6.3	Statistik Deskriptif Variabel.....	50
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.6.4.1	Uji Normalitas	51
3.6.4.2	Uji Multikolinieritas.....	51

3.6.4.3 Uji Heterokedastisitas	52
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda	52
3.6.6 Pengujian Hipotesis	53
3.6.6.1 Uji Statistik t	53
3.6.6.2 Uji Statistik F	54
3.6.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	55
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	56
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	56
4.1.1 RSUD Kabupaten Batang	56
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto RSUD Kabupaten Batang	57
4.2 Gambaran Umum Responden.....	58
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	58
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	61
4.3 Analisis Data	62
4.3.1 Uji Validitas	62
4.3.2 Uji Reliabilitas	64
4.3.3 Analisis Deskriptif	65
4.3.3.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	66
4.3.3.2 Deskriptif Variabel Kualitas Tenaga Medis.....	69
4.3.3.3 Deskriptif Kepuasan Pasien.....	71
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	74
4.3.4.1 Uji Normalitas.....	74
4.3.4.2 Pengujian Multikolinearitas	76
4.3.4.3 Pengujian Heteroskedastisitas.....	77
4.3.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
4.3.6 Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t).....	79
4.3.7 Uji Signifikan Simultan (Uji f)	81
4.3.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	82
4.4 Pembahasan	83

BAB V	PENUTUP.....	86
	5.1 Kesimpulan.....	86
	5.2 Implikasi Manajerial	88
	5.3 Keterbatasan Penelitian	89
	5.2 Saran Bagi Penelitian Yang Akan Datang	89
	DAFTAR PUSTAKA	91
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	