

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	9

BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN EMPIRIK

2.1. Kepuasan Pelanggan	11
2.2.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Kepuasan Pelanggan	
2.2.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.2. Kualitas Jasa	16
2.3. Identifikasi Kebijakan	20
2.3.1. Visi dan Misi Pelayanan RS. Panti Wilasa “ Dr. Cipto “ Semarang	
2.3.2. Budaya Kerja dan Perilaku Pelayanan RS. Panti Wilasa “ Dr. Cipto “ Semarang	20
2.4. Pengembangan Kebijakan Empirik	23
2.5. Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Sumber Data	28
3.2.1. Data Primer	28
3.2.2. Data Sekunder	28
3.3. Populasi dan Smapling	29
3.3.1. Populasi	29
3.3.2. Sampling	29
3.4. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	30
3.5. Metode Analisis Data	31
3.6. Diagram Kartesius	39

BAB IV ANALISA DATA

4.1. Pendahuluan	42
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Kualitas Layanan.....	42
4.3. Analisis Tingkat Kesesuaian atau Kepuasan Pelanggan.....	44
4.4. Dimensi Kualitas Layanan.....	45
4.5. Importance Performance Analysis (IPA)	85
4.6. Diagram Kartesius	90

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Kesimpulan	102
5.2. Implikasi Kebijakan Manajerial dan Saran	107
5.3. Keterbatasan Penelitian	113
5.4. Agenda Penelitian Mendatang	114