

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKAT KEASLIAN	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Potensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang.....	10
1.3 Perumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	22
1.5 Manfaat Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sebagai pelayanan Publik.....	23

2.2 Kepuasan Pengguna Layanan.....	41
2.3. Penelitian Terdahulu.....	46
2.4. Kerangka Pikir Teoritik.....	50
2.4.1. Penentuan Variabel Dependen dan Independen.....	52
2.4.2. Dimensionalisasi Variabel	53
2.4.2.1. Dimensionalisasi Fasilitas Kamar Pelayanan Kesehatan.....	53
2.4.2.2. Dimensionalisasi Administrasi Pelayanan Kesehatan.....	54
2.4.2.3. Dimensionalisasi SDM Petugas Medis.....	55
2.4.2.4. Dimensionalisasi SDM Petugas Paramedis.....	55
2.4.2.5. Dimensionalisasi Kualitas Pelayanan.....	56
2.4.2.6. Dimensionalisasi Kepuasan Pengguna Layanan.....	57
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Tipe Penelitian.....	58
3.2. Sumber Data.....	58
3.2. Penetapan informan.....	59
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	59
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	62
3.7. Teknik Analisa dan Interpretasi Data.....	64
BAB IV ANALISIS DATA DAN PENGEMBANGAN MODEL	78
4.1. Gambaran Umum Responden.....	78
4.1.1. Responden Menurut Alamat.....	79
4.1.2. Responden Berdasarkan Usia.....	79

4.1.3. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	80
4.1.4. Responden Menurut Frekuensi Rawat Inap dan Rawat Jalan....	81
4.2. Angka Indeks.....	81
4.2.1. Variabel Fasilitas Kamar Pelayanan Kesehatan.....	82
4.2.2. Variabel Administrasi Pelayanan Kesehatan.....	83
4.2.3. Variabel SDM Petugas Medis.....	84
4.2.4. Variabel SDM Petugas Paramedis.....	84
4.2.5. Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
4.2.6. Variabel Kepuasan Pengguna Layanan.....	86
4.3. Analisis Data Penelitian.....	87
4.3.1. Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)..	88
4.4. Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	95
4.4.1. Pengujian Asumsi SEM.....	97
4.4.1.1. Normalisasi Data.....	97
4.4.1.2. Evaluasi atas Outlier.....	98
a. Univariate Outliers.....	99
b. Multivariate Outliers.....	100
4.4.1.3. Evaluasi atas Multicollinearity dan singularity.....	100
4.4.1.4. Evaluasi Terhadap Nilai Residual.....	101
4.4.1.5. Uji Reliability dan VarianceExtract.....	102
4.5. Pengujian Hipotesis.....	103
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	105
5.1 Simpulan Hipotesis.....	105

5.1.1. Pengujian Hipotesis 1.....	105
5.1.2. Pengujian Hipotesis 2.....	105
5.1.3. Pengujian Hipotesis 3.....	106
5.1.4. Pengujian Hipotesis 4.....	106
5.1.5. Pengujian Hipotesis 5.....	107
5.2 Simpulan Masalah Penelitian.....	108
5.3 Implikasi Kebijakan.....	109
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	113
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	114
DAFTAR REFERENSI.....	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	120
LAMPIRAN 1. KUESIONER PENDAPAT RESPONDEN.....	122
LAMPIRAN 2. HASIL OLAHAN DATA.....	127