

DAFTAR ISI

SURAT BUKTI PENELITIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kajian Induktif.....	7
2.2. Kajian Deduktif.....	12
2.2.1. Jasa.....	12
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.4. Metode <i>Customer Satisfacation Index (CSI)</i>	16
2.2.5. Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	16
2.2.6. Metode Importance Performance Analysis.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1. Objek Penelitian.....	22
3.2. Identifikasi Masalah.....	22
3.3. Jenis dan metode pengumpulan data.....	22
3.4. Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Layanan.....	25
3.5. Populasi dan Sampel Penelitian.....	27

3.6.	Diagram Alir Penelitian	28
3.7.	Pengujian Alat ukur.....	32
3.7.1.	Uji kecukupan data.....	32
3.7.2.	Uji Validitas	33
3.7.3.	Uji Reliabilitas	34
3.7.4.	Pengolahan data <i>Customer Satisfacation Index</i>	35
3.7.5.	Pengolahan data <i>Servqual</i>	35
3.7.6.	Pengolahan data <i>Importance Performance Analysis</i>	35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		36
4.1.	Profil objek Penelitian.....	36
4.1.1.	Sejarah Rumah Sakit	36
4.1.2.	Fasilitas Rumah Sakit.....	36
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	37
4.1.4.	Skema Rujukan	38
4.1.5.	Alur pelayanan	40
4.1.6.	Standar operasional pelayanan RSUD Temanggung	40
4.2.	Profil Responden.....	42
4.2.1.	Jenis Kelamin.....	42
4.2.2.	Usia	43
4.2.3.	Pekerjaan	43
4.3.	Uji Validitas	44
4.4.	Uji Reliabilitas	50
4.5.	Perhitungan <i>Customer Satisfacation Index</i>	57
4.6.	Perhitungan <i>Servqual</i>	59
4.7.	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i>	64
BAB V PEMBAHASAN.....		69
5.1.	Uji Validitas	69
5.1.	Uji Reabilitas.....	72
5.2.	Analisis <i>Customer Satisfacation Index</i>	75
5.3.	Analisis <i>service quality</i>	75
5.3.1.	Analisis <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	75
5.3.2.	Analisis <i>Reliability</i> (Kehandalan)	77
5.3.3.	Analisis <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap).....	78
5.3.4.	Analisis <i>Assurance</i> (Jaminan).....	79
5.3.5.	Analisis dimensi <i>emphaty</i> (empati).....	79

5.4.	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	80
5.4.1.	Posisi <i>Concentrate Here</i> (Kuadran 1).....	81
5.4.2.	Posisi <i>Keep Up The Good Work</i> (Kuadran 2).....	82
5.4.3.	Posisi <i>Low Priority</i> (Kuadran 3).....	83
5.4.4.	Posisi <i>Possible Overkill</i> (Kuadran 4).....	84
5.4.	Analisis <i>Fishbone</i> dan usulan perbaikan.....	85
BAB VI	Penutup.....	89
6.1.	Kesimpulan.....	89
6.2.	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Fasilitas Kesehatan Temanggung pada Tahun 2016 dan 2017	3
Tabel 2.1	Kajian induktif dari penelitian terdahulu	11
Tabel 2.2	Indeks kepuasan pelanggan	17
Tabel 3.1	skala <i>likert</i>	25
Tabel 3.2	Identifikasi pertanyaan.....	26
Tabel 3.3	Kunjungan pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Temanggung tahun 2019....	28
Tabel 4.1	Standar pelayanan pendaftaran rawat jalan	40
Tabel 4.2	Standar pelayanan rawat jalan	41
Tabel 4.3	Uji validitas kepentingan atau harapan	45
Tabel 4.4	Uji validitas kinerja atau kepuasan	47
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas atau harapan.....	51
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Kepuasan atau kinerja	54
Tabel 4.7	rata – rata tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X).....	55
Tabel 4.8	Hasil uji <i>servqual</i> seluruh atribut.....	56
Tabel 4.9	Hasil uji <i>servqual</i> dimensi	62
Tabel 4.10	Hasil uji <i>servqual</i> keseluruhan.....	62
Tabel 4.11	Rangking gap tiap atribut pertanyaan	62
Tabel 4.12	Penggolongan tiap atribut ke dalam kuadran	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Servqual</i>	18
Gambar 2.2 Diagram kartesius dari <i>Importance performance analysis</i>	21
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> penelitian	29
Gambar 4.1 Bagan struktur organisasi RSUD Temanggung	38
Gambar 4.2 Ilustrasi alur rujukan pasien BPJS	39
Gambar 4.3 Alur pelayanan pasien rawat jalan	40
Gambar 4.4 Diagram persebaran jenis kelamin responden	42
Gambar 4.5 Diagram persebaran usia responden	43
Gambar 4.6 Diagram persebaran pekerjaan responden	43
Gambar 4.7 Hasil uji reliabilitas keseluruhan pada tingkat kepentingan atau harapan berdasarkan <i>software</i> SPSS	51
Gambar 4.8 Hasil uji reliabilitas keseluruhan pada tingkat kinerja atau kepuasan berdasarkan <i>software</i> SPSS	56
Gambar 4.9 Diagram kartesius pada uji IPA	65
Gambar 5.1 Diagram kartesius pada kuadran 1	81
Gambar 5.2 Diagram kartesius pada kuadran 2	82
Gambar 5.3 Diagram kartesius pada kuadran 3	83
Gambar 5.4 Diagram kartesius pada kuadran 4	84
Gambar 5.5 diagram <i>fishbone</i> mengenai lamanya waktu pelayanan pasien rawat jalan yang diberikan.....	85
Gambar 5.4 Kondisi antrean pasien yang melebihi kapasitas dan tidak adanya papan persyaratan di sekitar loket pendaftaran	87
Gambar 5.4 kurangnya petunjuk atau label di area yang sering dilalui pasien	87
Gambar 5.4 Ruang tunggu pendaftaran dan apotek tercampur, begitu pula dengan pasien umum dan BPJS.....	88