

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Judul Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi.....	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	vi
Halaman Abstrak.....	vii
Halaman Motto.....	viii
Halaman Persembahan.....	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	5
1.3 Batasan masalah.....	6
1.4 Tujuan penelitian.....	9
1.5 Manfaat penelitian.....	10
1.6 Hipotesis.....	10
1.7 Metodologi penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil penelitian terdahulu.....	21
2.2 Pengertian pemasaran.....	22
2.2.1 Konsep pemasaran.....	24
2.3 Pengertian jasa.....	25
2.3.1 Karakteristik jasa.....	26
2.3.2 Pemasaran jasa.....	28
2.4 Kualitas pelayanan.....	33
2.4.1 Total Quality Service.....	35
2.4.2 Mengelola kualitas pelayanan jasa.....	36
2.5 Rumah sakit.....	43
2.5.1 Manajemen rumah sakit.....	45
2.5.2 Pemasaran rumah sakit.....	50
2.6 Perilaku konsumen.....	54
2.6.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	54
2.6.2 Perilaku pembelian.....	56
2.7 Harapan konsumen.....	58
2.7.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi harapan konsumen.....	58
2.7.2 Jenis – jenis harapan konsumen jasa.....	61
2.8 Kepuasan konsumen.....	62
2.8.1 Mempertahankan pelanggan.....	63

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah berdirinya rumah sakit.....	66
3.2 Lokasi rumah sakit.....	67
3.3 Visi, misi, dan tujuan RSUD Wonosari.....	68
3.3.1 Visi.....	68
3.3.2 Misi.....	68

3.3.3 Tujuan.....	69
3.4 Strategi rumah sakit.....	69
3.5 Struktur organisasi.....	70
3.5.1 Ketenagakerjaan.....	77
3.6 Fasilitas fisik rumah sakit.....	77
3.7 Hari dan jam buka pelayanan.....	82
3.8 Tarif pelayanan.....	83

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Pengukuran instrumen.....	88
4.1.1 Uji validitas.....	88
4.1.2 Uji reliabilitas.....	90
4.2 Analisis data responden.....	92
4.2.1 Jenis kelamin responden.....	93
4.2.2 Umur responden.....	94
4.2.3 Pendidikan responden.....	95
4.2.4 Pekerjaan responden.....	96
4.2.5 Pendapatan responden.....	97
4.2.6 Jumlah kunjungan responden.....	99
4.2.7 Sumber informasi responden.....	100
4.3 Penilaian kinerja dan tingkat harapan terhadap dimensi kualitas pelayanan RSUD Wonosari.....	101
4.4 Diagram kartesius.....	107

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran	129

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rangkuman hasil uji validitas.....	89
Tabel 4.2 Rangkuman hasil uji reliabilitas.....	90
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	93
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	94
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	95
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	96
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan.....	97
Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan.....	99
Tabel 4.9 Karakteristik responden berdasarkan sumber informasi.....	100
Tabel 4.10 Penilaian kinerja dan penilaian tingkat harapan terhadap dimensi kualitas pelayanan RSUD Wonosari.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Kartesius.....	19
Gambar 2.1 The Service Marketing Triangle.....	30
Gambar 2.2 Model kualitas jasa.....	40
Gambar 2.3 Quality Assurance.....	52
Gambar 3.1 Struktur organisasi RSUD Wonosari.....	70
Gambar 3.2 Struktur organisasi unit pelayanan medis RSUD Wonosari.....	71
Gambar 3.3 Struktur organisasi unit pelayanan penunjang medis RSUD Wonosari.....	72
Gambar 3.4 Struktur organisasi unit pelayanan umum dan keuangan RSUD Wonosari.....	73
Gambar 4.1 Diagram Kartesius per dimensi kualitas pelayanan RSUD Wonosari Kabupaten Gunung Kidul.....	107
Gambar 4.2 Diagram Kartesius per atribut dimensi kualitas pelayanan RSUD Wonosari Kabupaten Gunung Kidul.....	113

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I Karakteristik responden

LAMPIRAN II Nilai harapan dan kinerja

LAMPIRAN III Perhitungan Diagram Kartesius

- A. Tabel penilaian tingkat harapan responden terhadap dimensi kualitas pelayanan.
- B. Tabel penilaian kinerja RSUD Wonosari terhadap dimensi kualitas pelayanan.
- C. Tabel perhitungan rata – rata dari penilaian kinerja dan penilaian tingkat harapan terhadap dimensi kualitas pelayanan.
- D. Tabel perhitungan rata – rata dari rata – rata penilaian kinerja dan penilaian tingkat harapan terhadap dimensi kualitas pelayanan.
- E. Tabel penilaian tingkat kesesuaian terhadap dimensi kualitas pelayanan pada RSUD Wonosari.

LAMPIRAN IV Uji validitas dan reliabilitas

LAMPIRAN V Kuesioner

LAMPIRAN VI Surat Keterangan