

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kepuasan Konsumen.....	5
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	23
3.1.1 Uji Validitas dan Reabilitas	23
3.1.2 Uji Validitas Kuesioner	23
3.1.3 Uji Reabilitas Kuesioner	24

3.2	Metode IPA	25
3.2.1	Mengukur Tingkat Kesesuaian.....	25
3.2.2	Diagram Kartesius IPA	26
3.3	Pembahasan	27
3.4	Hasil Penelitian	28
3.5	Kesimpulan Saran (Mengukur)	28
3.6	Diagram Alir Penelitian	29

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Dan Pengolahan Data	30
4.1.1	Profil Perusahaan	30
4.1.2	Visi Dan Misi	31
4.1.2.1	Visi	31
4.1.2.2	Misi.....	31
4.1.2.3	Komitmen.....	32
4.2	Pengolahan Data.....	32
4.2.1	Populasi Sampel Penelitian	32
4.2.2	Uji Validitas dan Reabilitas.....	33
4.2.2.1	Data Kuesioner	36
4.2.3	Uji Validitas	38
4.2.3.1	Tangible (Bukti Fisik)	38
4.2.3.2	Empathy (Perhatian).....	40
4.2.3.3	Reability (Kehandalan)	42
4.2.3.4	Responsiveness (Daya Tanggap)	43
4.2.3.5	Assurance (Jaminan)	45
4.2.4	Uji Reabilitas.....	47
4.2.3.1	Tangible (Bukti Fisik)	47
4.2.3.2	Empathy (Perhatian).....	48
4.2.3.3	Reability (Kehandalan)	48
4.2.3.4	Responsiveness (Daya Tanggap)	49
4.2.3.5	Assurance (Jaminan)	49
4.3	Pentabulasian Penilaian Hasil Skor	50
4.4	Perhitungan Skor Kepentingan Pasien	50

4.5	Perhitungan Kesenjangan (GAP)	56
4.6	Kuadran Analisis IPA.....	62

BAB V PEMBAHASAN

5.1	Pembahasan Service Quality	65
5.2	Pembahasan Diagram Kartesius IPA	68

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	70
6.2	Saran	71

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 4.1	r Hitung	33
Tabel 4.2	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	36
Tabel 4.3	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan	37
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Tangible.....	38
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Empathy	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Reability	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Responsiveness.....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Assurance	45
Tabel 4.9	Reability Tangible	47
Tabel 4.10	Reability Empathy.....	48
Tabel 4.11	Reability Reability.....	48
Tabel 4.12	Reability Responsiveness	49
Tabel 4.13	Reability Assurance.....	49
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien BPJS	52
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan Kepentingan Pasien BPJS.....	54
Tabel 4.16	GAP Antara Kepentingan dan Kepuasan	57
Tabel 5.1	Skor Servqual Pada Tiap Atribut	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Diagram Kartesius IPA	26
Gambar 3.2	Diagram Alir Penelitian	29
Gambar 4.1	Diagram Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pasien.....	56
Gambar 4.2	Kuadran Analisis IPA	62

