

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
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Pengertian Jasa.....	8
2.2.2 Klasifikasi Jasa.....	9
2.2.3 Karakteristik Jasa.....	12
2.2.4 Pengertian Kualitas.....	14
2.2.5 Definisi Kualitas Jasa.....	18

2.2.6	Dimensi Kualitas Jasa.....	19
2.2.7	Model Kualitas Jasa.....	22
2.2.8	Pengukuran Kualitas Layanan.....	26
2.2.9	Kepuasan Konsumen.....	27
2.3	Kerangka Berfikir.....	30
2.4	Hipotesis.....	31
BAB III. METODE PENELITIAN		
3.1	Lokasi Penelitian.....	32
3.2	Variabel Penelitian.....	33
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4	Instrumen Pengumpul Data.....	35
3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6	Populasi dan Sampel.....	39
3.7	Teknik Analisis.....	39
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis Kualitatif.....	44
4.2.1	Karakteristik Responden.....	44
4.2.2	Analisis Tangibles.....	46
4.2.3	Analisis Reliability.....	47
4.2.4	Analisis Responsiveness.....	48
4.2.5	Analisis Assurance.....	49
4.2.6	Analisis Emphaty.....	51
4.2.7	Analisis Kepuasan.....	52
4.2	Analisis Kuantitatif.....	53
4.2.1	Uji Validitas.....	53
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	55
4.2.3	Analisis Tangibles.....	56
4.2.4	Analisis Reliability.....	59
4.2.5	Analisis Responsiveness.....	62

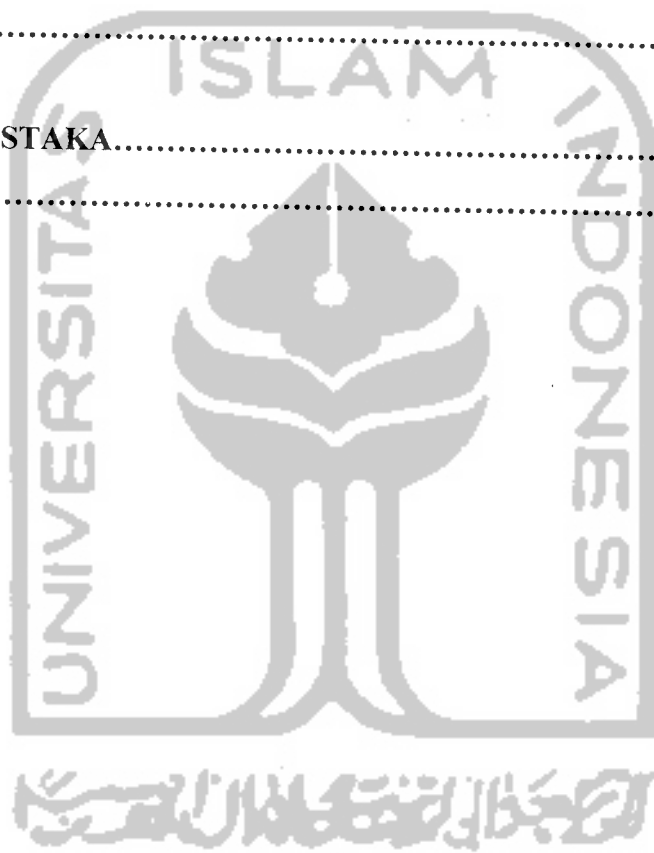
4.2.6 Analisis Assurance.....	66
4.2.7 Analisis Emphaty.....	69
4.2.8 Analisis Kepuasan dari Masing-masing Dimensi.....	72
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	73

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA.....	88
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	90
----------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Klasifikasi Jasa.....	12
4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	45
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	45
4.4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja	54
4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	54
4.6 Hasil Uji Reliabilitas Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	55
4.7 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Peralatan dan Teknologi Rumah Sakit.....	56
4.8 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Peralatan dan Teknologi Rumah Sakit.....	56
4.9 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Fasilitas Fisik Rumah Sakit Menarik.....	57
4.10 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Fasilitas Fisik Rumah Sakit Menarik.....	57
4.11 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Fasilitas Pendukung Rumah Sakit.....	58
4.12 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Fasilitas Pendukung Rumah Sakit.....	58
4.13 Tingkat Kepentingan Karyawan, Staf dan Dokter Berpakaian Rapi dan Sopan.....	58
4.14 Tingkat Kinerja Karyawan, Staf dan Dokter Berpakaian Rapi dan Sopan.	59
4.15 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan yang Memuaskan dan Sesuai Kebutuhan Pasien	59
4.16 Penilaian Responden terhadap Pelayanan yang	

Memuaskan dan Sesuai Kebutuhan Pasien.....	60
4.17 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kegiatan	
Administrasi Rumah Sakit.....	60
4.18 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kegiatan Administrasi	
Rumah Sakit.....	60
4.19 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kecepatan dan	
Keandalan Pelayanan Rumah Sakit.....	61
4.20 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan	
Rumah Sakit yang Cepat dan Andal.....	61
4.21 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan	
Karyawan, Staf, dan Dokter Datang Ke Rumah Sakit.....	62
4.22 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan, Staf,	
dan Dokter Datang Ke Rumah Sakit.....	62
4.23 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan yang	
Mudah	63
4.24 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Rumah Sakit	
yang Mudah.....	63
4.25 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Tanggapan yang	
Baik dari Rumah Sakit atas Keluhan Pasien.....	63
4.26 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Atas Tanggapan	
Keluhan Pasien	64
4.27 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan, Staf	
dan Dokter Selalu Bersedia Membantu Mangatasi Masalah	
Kesehatannya.....	64
4.28 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan, Staf	
dan Dokter Selalu Bersedia Membantu Mangatasi Masalah	
Kesehatannya.....	64
4.29 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan, Staf	
dan Dokter yang Tidak Membiarkan Pasiennya Menunggu	
Terlalu Lama.	65
4.30 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Karyawan, Staf, dan	

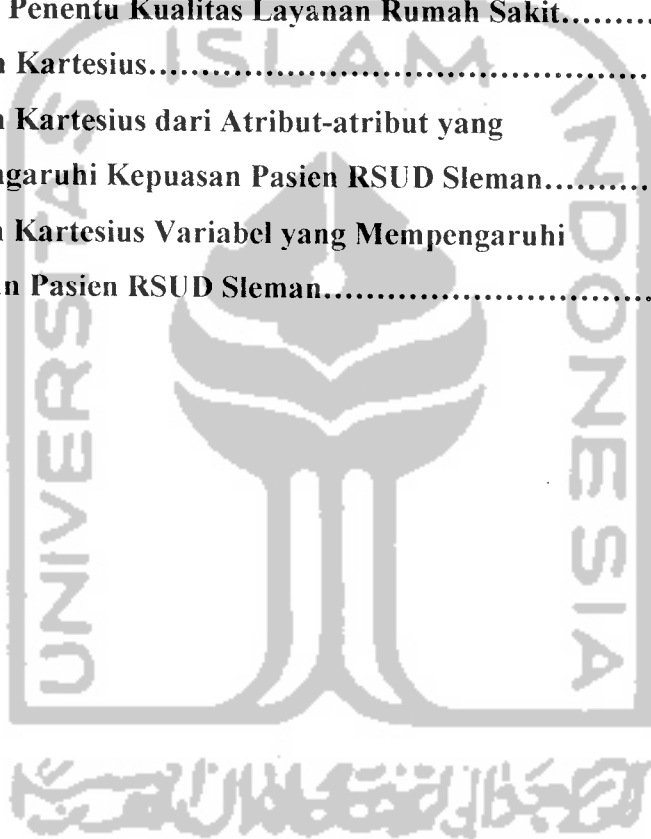
Dokter yang Tidak Membiarkan Pasiennya Menunggu Lama.....	65
4.31 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan dan Pengetahuan Karyawan, Staf dan Dokter.....	66
4.32 Penilaian Responden Terhadap Kemampuan dan Pengetahuan Karyawan, Staf dan Dokter.....	66
4.33 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Jaminan atas Kesalahan Kerja	67
4.34 Penilaian Responden Terhadap Jaminan Atas Kesalahan Kerja...	67
4.35 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Sikap Para Pegawai Rumah Sakit.....	68
4.36 Penilaian Responden Terhadap Terhadap Sikap Para Pegawai Rumah Sakit.....	68
4.37 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan, Staf dan Dokter Memiliki Sifat yang Jujur dan Dapat Dipercaya.....	68
4.38 Penilaian Responden Terhadap Terhadap Karyawan, Staf dan Dokter Memiliki Sifat yang Jujur dan Dapat Dipercaya	69
4.39 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan, Staf dan Dokter Bersikap Simpatik dalam Menghadapi Keluhan Pasien...	69
4.40 Penilaian Responden Terhadap Terhadap Karyawan, Staf dan Dokter Bersikap Simpatik dalam Menghadapi Keluhan Pasien....	69
4.41 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan, Staf dan Dokter Memberikan Perhatian yang Adil Kepada Pasien.....	70
4.42 Penilaian Responden Terhadap Terhadap Karyawan, Staf dan Dokter Memberikan Perhatian yang Adil Kepada Pasien.....	70
4.43 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Karyawan, Staf dan Dokter Memberikan Pelayanan yang Terbaik bagi Pasien.....	71
4.44 Penilaian Responden Terhadap Terhadap Karyawan, Staf dan Dokter Memberikan Pelayanan yang Terbaik bagi Pasien.....	71
4.45 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Antisipasi Rumah Sakit akan Kebutuhan khusus	71
4.46 Penilaian Responden Terhadap Antisipasi Rumah Sakit	

akan Kebutuhan khusus	72
4.47 Penilaian Responden atas Kepuasan dari Atribut Layanan.....	72
4.48 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Atribut-atribut yang Mempengaruhi Pasien RSUD Sleman	74
4.49 Perhitungan Rata-rata dari Kinerja dan Kepentingan pada Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	75
4.50 Kriteria Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	77
4.51 Kriteria Tingkat Kesesuaian.....	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Manfaat Kualitas.....	17
2.2 Model Kualitas Jasa (Gap Model)	24
2.3 Model Gap yang Disempurnakan.....	25
2.4 Kriteria Penentu Kualitas Layanan Rumah Sakit.....	30
3.1 Diagram Kartesius.....	42
4.1 Diagram Kartesius dari Atribut-atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien RSUD Sleman.....	78
4.2 Diagram Kartesius Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien RSUD Sleman.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I. Kuisisioner Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan.....	91
II. Data Hasil Penelitian.....	97
III. Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Tabel Nilai r Product Moment..	114
IV. Surat Keterangan Penelitian, Profil RSUD Sleman dan Keputusan Bupati tentang Struktur Organisasi dan Fungsinya....	122

