

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
SURAT PERUSAHAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
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	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	7
2.1 Kajian Induktif	7
2.2 Kajian Deduktif	10
2.2.1 Konsep Jasa.....	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.3 Pengertian kepuasan konsumen	13
2.2.4 Aspek – aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen	13
2.2.5 Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan Perusahaan.....	14
2.2.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	16
2.2.7 Customer Statisfaction Index	18

BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Populasi dan Sampel	19
3.2 Identifikasi Masalah	19
3.3 Jenis Data	22
3.4 Sample Data	22
3.5 Pengumpulan Data	22
3.6 Pengolahan Data.....	23
3.6.1 Uji Kecukupan Data.....	23
3.6.2 Uji Validitas Data	24
3.6.3 Uji Reliabilitas Data.....	24
3.6.4 Importance Performance Analysis (IPA).....	25
3.6.5 Customer Satisfaction Index (CSI)	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	28
4.1 Pengumpulan Data	28
4.1.1 Sejarah Puskesmas	28
4.1.2 Visi dan misi Puskesmas.....	29
4.1.3 Layanan Poliklinik	30
4.1.4 Unit Penunjang Layanan Medis.....	30
4.1.5 Penunjang Lainnya.....	30
4.2 Pengolahan Data.....	31
4.2.1 Uji Kecukupan Data.....	31
4.2.2 Uji Validitas	32
4.2.3 Uji Reliabilitas	35
4.2.4 Importance Performance Analysis	36
4.2.5 Customer Satisfaction Index	39
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner	42
5.1.1. Uji Valliditas	42
5.1.2. Uji Reliabilitas	42
5.2. Importance Performance Analysis (IPA)	42
5.2.1. Kuadran I	43
5.2.2. Kuadran II	45
5.2.3. Kuadran III.....	45
5.2.4. Kuadran IV.....	46

5.3. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	48
6.1 Kesimpulan.....	48
6.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Skala Uji Validitas	24
Tabel 3.2 Skala Kriteria Customer Satisfaction Index	27
Tabel 4.1 Tabel Uji Validitas Atribut	33
Tabel 4.2 Cronbach's Alpha pada uji reliabilitas Kinerja dan Kepentingan	35
Tabel 4.4 Tabel Tingkat Kesesuaian	36
Tabel 4.5 Hasil perhitungan Customer Satisfaction <i>Index</i> (CSI)	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	17
Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian	20
Gambar 4.1 Puskesmas Ngaglik I, Sleman	29
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	39
Gambar 5.1 <i>Fishbone</i> diagram ketepatan waktu pelayanan pendaftaran pasien	44
Gambar 5.1 <i>Fishbone</i> diagram kapasitas parkir	45

