

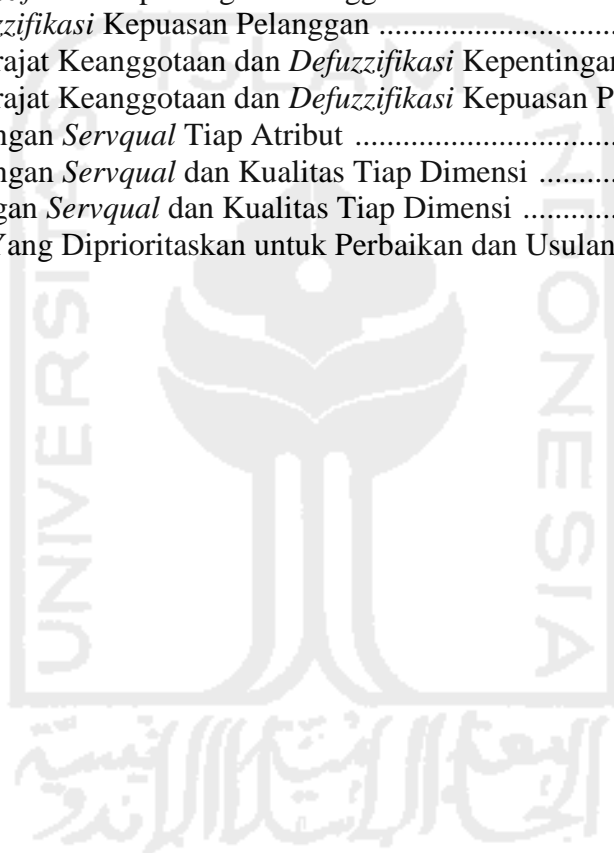
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Deduktif .....	8
2.1.1 Rumah Sakit.....	8
2.1.2 Jasa.....	8
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	9
2.1.4 Strategi Pemasaran Jasa .....	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	11
2.1.6 Model Kualitas Jasa .....	14
2.1.7 Persepsi Dan Ekspektasi .....	15
2.1.8 Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.9 <i>Sampling</i> .....	18
2.1.10 Pengukuran Sikap .....	19
2.1.11 Kuesioner .....	20
2.1.12 Jenis-Jenis Skala .....	21
2.1.13 Pengujian Kuesioner .....	22
2.1.14 Teori <i>Fuzzy Set</i> .....	25
2.1.15 Fungsi Keanggotaan .....	26
2.1.16 <i>Triangular Fuzzy Number</i> .....	29
2.1.17 <i>Defuzzifikasi</i> .....	32
2.1.18 Diagram Kartesius .....	33
2.2 Kajian Induktif .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Objek Penelitian .....	37
3.2 Identifikasi Masalah .....	37
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.4.1 Pengumpulan Data .....	39
3.4.2 Jenis Data.....	39

3.5	Penyusunan Kuesioner .....	40
3.5.1	Penentuan Atribut Pelayanan.....	40
3.5.2	Penyusunan Kuesioner.....	42
3.6	Penentuan Jumlah Sampel.....	42
3.7	Analisis Data .....	43
3.7.1	Uji Validitas .....	43
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	44
3.7.3	<i>Fuzzy set</i> .....	44
3.7.4	Pembobotan <i>Triangular Fuzzy Number</i> .....	45
3.7.5	<i>Defuzzifikasi</i> .....	45
3.7.6	Perhitungan Nilai <i>servqual (GAP)</i> .....	46
3.8	Diagram Kartesius.....	47
3.9	Analisis Hasil .....	49
3.10	Kesimpulan dan Saran.....	49
3.11	Diagram Alir Penelitian .....	50
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGELOLAHAN DATA .....</b>		<b>51</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	51
4.1.1	Profil Perusahaan .....	51
4.1.2	Kuesioner .....	56
4.2	Pengelolaan Data.....	58
4.2.1	Penentuan Jumlah Sampel .....	58
4.2.2	Uji Validitas Data .....	58
4.2.3	Uji Reliabilitas .....	64
4.2.4	Pengelolaan <i>Fuzzy Servqual</i> .....	64
4.2.5	Diagram Kartesius .....	79
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>83</b>
5.1	Analisa <i>Fuzzy Servqual</i> .....	83
5.1.1	Analisis Nilai TFN, Derajat Anggotaan , dan <i>Defuzzifikasi</i> .....	83
5.1.2	Analisis Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Tiap Atribut .....	85
5.1.3	Analisis Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Tiap Dimensi .....	87
5.2	Analisis Diagram Kartesius.....	88
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>91</b>
6.1	Kesimpulan .....	91
6.2	Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>93</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Skala Likert .....	20
Tabel 3.1 Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut .....	56
Tabel 4.2 Uji Validitas Skor Kepentingan .....	59
Tabel 4.3 Uji Validitas Skor Kepuasan .....	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Skor Kepentingan .....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Skor Kepuasan .....	64
Tabel 4.6 Nilai <i>Fuzzifikasi</i> Kepentingan Pelanggan .....	65
Tabel 4.7 Nilai <i>Fuzzifikasi</i> Kepuasan Pelanggan .....	67
Tabel 4.8 Nilai Derajat Keanggotaan dan <i>Defuzzifikasi</i> Kepentingan Pelanggan .....	70
Tabel 4.9 Nilai Derajat Keanggotaan dan <i>Defuzzifikasi</i> Kepuasan Pelanggan .....	72
Tabel 4.10 Perhitungan <i>Servqual</i> Tiap Atribut .....	75
Tabel 4.11 Perhitungan <i>Servqual</i> dan Kualitas Tiap Dimensi .....	78
Tabel 5.1 Perhitungan <i>Servqual</i> dan Kualitas Tiap Dimensi .....	87
Tabel 5.2 Atribut Yang Diprioritaskan untuk Perbaikan dan Usulan Perbaikan .....	89



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa .....	10
Gambar 2.2 Segitiga Jasa ( <i>The Service Triangle</i> ) .....	14
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	16
Gambar 2.4 Representasi Linear Naik .....	28
Gambar 2.5 Representasi Linear Turun .....	28
Gambar 2.6 Kurva Segitiga .....	29
Gambar 2.7 Representasi Kurva Trapesium .....	30
Gambar 2.8 <i>Triangular Fuzzy Number</i> .....	30
Gambar 2.9 Fungsi Keanggotaan Untuk Variabel TFN .....	32
Gambar 3.1 <i>Fuzzy Set</i> Penilaian Responden .....	44
Gambar 3.2 Fungsi Segitiga .....	46
Gambar 3.3 Kuadran Diagram Kartesius .....	49
Gambar 3.4 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Nur Hidayah .....	55
Gambar 4.2 Penentuan Nilai <i>Fuzzy Set</i> .....	65
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Tiap Atribut .....	79

