

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman motto.....	v
Berita Acara Ujian Tugas Akhir / Skripsi.....	vi
Abstrak.....	vii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Masalah	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	4
2.2. Landasan Teori	5
4.2.1. Pengertian Kualitas Jasa	5
2.2.2. Tujuan Pengukuran Kualitas.....	6
2.2.3. TQM (Total Quality Management)	8
2.2.4. Dimensi Kualitas Layanan.....	10
2.2.5. Dimensi Kualitas Kesehatan.....	12
2.2.6. Metode Pengukuran Kualitas.....	13

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	19
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel	22
3.4. Jenis Data.....	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data	24
3.6. Metode Analisis Data	26

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Identitas Responden.....	32
4.2. Pengujian Instrumen Penelitian	39
4.2.1. Hasil Uji Validitas	39
4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.3. Hasil Penelitian	43
4.2.3. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i> <i>Index</i>).....	43
4.2.4. Analisis Diagram Kartesius.....	50
4.4. Pembahasan	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	37
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepentingan	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.10 <i>Mean Importance Score</i>	44
Tabel 4.11 <i>Mean Satisfaction Score</i>	45
Tabel 4.12 <i>Weighting Factors</i>	47
Tabel 4.13 <i>Weighting Score</i>	48
Tabel 4.14 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	50
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Total	51
Tabel 4.16 Atribut Kuadran 1.....	54
Tabel 4.17 Atribut Kuadran 2.....	55

Tabel 4.18 Atribut Kuadran 3.....	58
Tabel 4.19 Atribut Kuadran 4.....	49
Tabel 4.20. Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.	60
Tabel 4.21. Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....53

Gambar 4.2 Diagram Kartesius.....61



DAFTAR LAMPIRAN

1. Identitas Responden	72
2. Kuisisioner Penelitian	74
3. Surat Izin Penelitian RS. AMC	82
4. Deskriptif Data Responden	83
5. Rekapitulasi Data Hasil Responden	85
6. Indeks Kepuasan Pelanggan.....	97
7. Diagram Kartesius.....	99

