

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang	4
1.4 Bidang Magang	4
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Pelaksanaan Magang.....	5
1.7 Sistematika Penulisan	6

BAB II: LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Pemasaran	8
2.1.1 Pengertian	8
2.1.2 Konsep Pemasaran	8
2.2. Pemasaran Jasa.....	10
2.2.1 Pengertian Jasa.....	10
2.2.2 Karakteristik Jasa	11
2.2.3 7P Pemasaran Jasa	12
2.3. Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.3.3 Faktor Penyebab Buruk Kualitas Jasa.....	16
2.3.4 Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa.....	18
2.4. <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.4.1 Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.4.2 Kepuasan Versus Kualitas Jasa.....	22
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.4.4 Strategi <i>Customer Satisfaction</i>	23

BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF	25
3.1. Data Umum	25
3.1.1 Sejarah RS JIH	25
3.1.2 Visi dan Misi	26
3.1.3 Struktur Organisasi	26
3.1.4 Tugas dan Wewenang	27
3.2. Data Khusus	34
3.2.1 Strategi RS JIH Kepuasan Pelanggan	34
3.2.2 Strategi RS JIH Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	36
3.2.3 Cara Menganalisis Kepuasan Pelanggan	37
3.2.4 Kendala Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	39
BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN	40
4.1 Kesimpulan	40
4.2 Saran.....	41
Daftar Pustaka	43

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jadwal Pelaksanaan Magang	5
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Peta Lokasi Magang.....	5
Gambar 2.1	: Karakteristik Jasa Menurut Kotler	11
Gambar 3.1	: Struktur Organisasi Rumah Sakit JIH	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Rumah Sakit JIH

Lampiran 2 : Laporan Keluhan Pelanggan

Lampiran 3 : Hasil Analisa Keluhan Pelanggan

Lampiran 4 : Struktur Organisasi Rumah Sakit JIH

Lampiran 5 : Laporan Visit Bangsal