

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN PERUNTUKAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Pembatasan Masalah.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Rumah Sakit.....	7
2.1.1 Konsep Rumah Sakit.....	8
2.1.2 Ciri Khas Mutu Pelayanan Kesehatan.....	9
2.1.3 Konsep Nilai Konsumen.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Kepuasan Konsumen.....	13
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	14
2.2.3 Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan Perusahaan.....	16
2.3 Jasa.....	17
2.3.1 Karakteristik Jasa.....	18
2.3.2 Strategi Pemasaran Jasa.....	18
2.4 <i>Sampling</i>	19
2.4.1 Metode Pengambilan Data.....	19
2.5 Kuesioner.....	20
2.5.1 Penyusunan Kuesioner.....	21
2.5.2 Pengujian Kuesioner.....	22

	2.6	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
	2.7	<i>Potential Gain In Customer Values (PGCV)</i>	29
BAB III		METODOLOGI PENELITIAN	31
	3.1	Kerangka Metodologi Penelitian	31
	3.2	Uraian Metodologi Penelitian	33
BAB IV		PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA	37
	4.1	Pengumpulan Data	37
	4.1.1	Profil Rumah Sakit.....	37
	4.1.2	Sejarah Rumah Sakit.....	38
	4.1.3	Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit	40
	4.1.4	Fasilitas Rumah Sakit	40
	4.1.5	Wawancara Dengan Pihak Manajemen Rumah Sakit dan Pihak Pasien	41
	4.1.6	Penyusunan Kuesioner	41
	4.1.7	Penentuan Sampel Penelitian	42
	4.1.8	Penyebaran Kuesioner <i>Pretest</i>	43
	4.2	Pengolahan Data	43
	4.2.1	Uji Validitas	43
	4.2.2	Uji Reliabilitas	46
	4.2.3	Kuesioner Sesungguhnya.....	47
	4.2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
	4.2.5	<i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	54
BAB V		ANALISIS	56
	5.1	Analisis Karakteristik Responden.....	56
	5.2	Analisis Uji Validitas.....	56
	5.3	Analisis Uji Reliabilitas	57
	5.4	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	57
	5.5	Analisis <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i>	61
BAB VI		KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
	6.1	Kesimpulan	64
	6.2	Saran	64
		DAFTAR PUSTAKA	66
		LAMPIRAN.....	68