

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
Bab I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	01
B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	05
C. Perumusan Masalah	07
D. Tujuan Penelitian	07
E. Manfaat Penelitian	08
F. Sistematika Penulisan	09
Bab II LANDASAN TEORITIS	
A. Customer Focus	11
B. Jaminan Pemeliharaan Kesehatan	12
C. Pelayanan Kesehatan	14
D. Kualitas Jasa	14
E. Kesenjangan Pelanggan	18
F. Kepuasan Pelanggan	22
G. Peningkatan Kualitas Pelayanan	25
H. Kerangka Pikir Penelitian	25
I. Hipotesis	29

Bab III	METODE PENELITIAN	
	A. Tempat dan waktu penelitian	30
	B. Jenis Sumber Data	31
	C. Populasi dan sample	31
	D. Metode Pengumpulan Data	33
	E. Metode Pengolahan/Analisis Data	34
	F. Definisi Operasional	37
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
	A. Sejarah Singkat SBU Garuda Sentra Medika	38
	B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	39
	C. Aktifitas Ekonomi Perusahaan	41
	D. Penyelenggaraan Jaminan Pelayanan Kesehatan	43
	E. Kemitraan Klinik Provider	44
Bab V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Analisa karakteristik Responden	48
	B. Deskripsi Variabel	50
	a. Variabel Kinerja Klinik Provider	51
	i. Kinerja Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)	52
	ii. Kinerja Dimensi tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	53
	iii. Kinerja Dimensi Keyakinan (<i>Confidence</i>).....	54
	iv. Kinerja Dimensi Perhatian (<i>Empathy</i>)	55
	v. Kinerja Berwujud (<i>Tangible</i>)	56
	vi. Kesimpulan kinerja Pelayanan	57
	b. Variabel Harapan/Tingkat Kepentingan	58
	i. Harapan Dimensi Keandalan	59
	ii. Harapan Dimensi Responsif.....	60
	iii. Harapan Dimensi Keyakinan.....	61
	iv. Harapan Dimensi Empati	62
	v. Harapan Dimensi Berwujud	63
	vi. Kesimpulan harapan pelayanan	64
	C. Tingkat Kualitas Pelayanan	64

D. Uji Validitas	65
E. Uji Reliabilitas	66
F. Perhitungan Statistik Deskriptif	67
G. Diagram Kartesius	68
H. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan	72
Bab VI	Kesimpulan dan Saran
A. Kesimpulan	73
1. Kinerja Klinik Provider	73
2. Harapan dan Kepentingan Peserta JPK Garuda	74
3. Tingkat Kualitas Pelayanan Klinik Provider	75
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan Peserta JPK Garuda terhadap pelayanan	76
B. Saran-saran	78
1. Tingkat Kepentingan	78
2. Manajemen	79
3. Klinik Provider	80
4. Manajemen Kualitas Total	80
DAFTAR PUSTAKA	74

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 – Lingkup Pelayanan Fasilitas Kesehatan Dalam Program JPK

Lampiran 2 – Standar Klinik Provider di wilayah Jabotabek

Lampiran 3 – Standar Pelayanan Kesehatan di Provider

Lampiran 4 - Istilah

Lampiran 5 – Lembaran Kuesioner

Lampiran 6 – Hasil Angket

Lampiran 7 – Hasil Perhitungan SPSS