

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| PRAKATA | iii |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| | |
| I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah | 3 |
| C. Perumusan Masalah Penelitian | 4 |
| D. Tujuan Penelitian | 5 |
| E. Manfaat Penelitian | 5 |
| F. Sistematika Penulisan | 6 |
| | |
| II LANDASAN TEORI | |
| A. Tinjauan Pustaka | 8 |
| 1. Pemasaran berbasis hubungan | 8 |
| 2. Pengertian dan Pengukuran Kualitas | 8 |
| 3. Mengevaluasi baik buruknya Pelayanan | 11 |
| 4. Analisis Importance dan Performance | 17 |
| 5. Total Quality Service | 20 |
| B. Kerangka Pikir Penelitian | 24 |
| | |
| III METODE PENELITIAN | |
| A. Tempat dan waktu Penelitian | 26 |
| B. Pengumpulan data | 26 |
| C. Pengolahan / Analisa data | 27 |
| 1. Pengukuran Kualitas Pelayanan | 29 |
| 2. Analisis Importance dan Performance | 29 |
| 3. Perhitungan Kesenjangan | 32 |
| D. Definisi Operasional Variabel | 32 |

| | | |
|----|--|----|
| IV | GAMBARAN SINGKAT GARUDA SENTRA MEDIKA | |
| | A. Sejarah Perusahaan | |
| | SBU Garuda Sentra Medika | 35 |
| | B. Struktur Organisasi | 36 |
| | C. Tugas dan Fungsi SBU Garuda Sentra Medika | 40 |
| | D. Kegiatan SBU Garuda Sentra Medika | 41 |
| | E. Fasilitas yang dimiliki oleh SBU Garuda Sentra Medika | 45 |
| | F. Manual mutu Travel Clinic | 48 |
| V | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| | A. Uji validitas dan reliabilitas | 55 |
| | B Analisis Importance dan Performance | 56 |
| | C Interpretasi Importance dan Performance matrix | 61 |
| | 1. Kuadran A | 61 |
| | 2. Kuadran B | 61 |
| | 3. Kuadran C | 62 |
| | 4. Kuadran D | 63 |
| | 5. Hubungan Dimensi Pelayanan dengan Kuadran I&P matrix | 64 |
| | D Quality Service Berdasarkan Dimensi Servqual | 65 |
| | 1. Kualitas Layanan dari Dimensi Reliability | 67 |
| | 2. Kualitas Layanan dari Dimensi Responsiveness | 67 |
| | 3. Kualitas Layanan dari Dimensi Assurance | 68 |
| | 4. Kualitas Layanan dari Dimensi Emphaty | 68 |
| | 5. Kualitas Layanan dari Dimensi Tangible | 68 |
| | E Analisa berdasarkan Kesenjangan | 69 |
| VI | KESIMPULAN DAN SARAN | |
| | A. Kesimpulan | 72 |
| | B. Saran | 74 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| | LAMPIRAN | 79 |