

## DAFTAR ISI

	halaman
PRAKATA .....	iii
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah Penelitian .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	6
B. Persepsi Pelanggan .....	12
C. Kualitas pelayanan .....	14
D. Kepuasan Pelanggan .....	20
E. Loyalitas Pelanggan .....	26
F. Kerangka Pikir Penelitian .....	30
G. Hipotesis .....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	33
B. Jenis Dan Sumber Data .....	33
C. Populasi Dan Sampel .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen .....	34
E. Metode Analisis Data .....	34
F. Definisi Operasional Variabel .....	39

BAB	IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
	1.	Sejarah Rumah Sakit .....	41
	2.	Struktur Organisasi Rumah Sakit .....	42
	3.	Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit .....	44
	B.	Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit .....	45
	C.	Unsur-unsur Pelayanan Yang Belum Sesuai Dengan harapan Pasien .....	46
	D.	Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Tendensi Loyalitas Pasien Unit Gawat Darurat Rumah Sakit .....	61
	E.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tendensi Loyalitas Pasien Unit Gawat Darurat Rumah Sakit .....	62
BAB	V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A.	Kesimpulan .....	65
	B.	Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA			
LAMPIRAN-LAMPIRAN			

## DAFTAR TABEL

Nomor	halaman
1. Pengukuran Variabel Penelitian .....	35
2. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Prosedur Penerimaan Pasien Yang Cepat dan Tepat Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	46
3. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan, dan Perawatan Yang Cepat dan Tepat Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	47
4. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Prosedur Pelayanan Yang Tidak Berbelit-belit Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	48
5. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Kemampuan Dokter dan Perawat Untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan Keluhan Pasien Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	48
6. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Kejelasan Informasi dan Mudah Dimengerti Yang Diberikan Petugas Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	49
7. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Tindakan Yang Cepat Pada Saat Pasien Membutuhkan Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	50
8. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Pengetahuan dan Kemampuan Para Dokter Menetapkan Diagnosa Penyakit Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	50
9. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Keterampilan Para Dokter, Perawat dan Petugas Lainnya Dalam Bekerja Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	51
10. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Pelayanan Yang Sopan dan Ramah Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	52
11. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Jaminan Keamanan Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Pelayanan Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	52

12. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Pasien Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	53
13. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Perhatian Petugas Terhadap Keluhan Pasien dan Keluarganya Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	54
14. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Pelayanan kepada Semua Pasien Tanpa Memandang Status Sosial dan lain-lain Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	54
15. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan Ruangan Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	55
16. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Kelengkapan, Kesiapan dan Kebersihan Alat-alat Yang Dipakai Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	56
17. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Kerapihan, Kebersihan dan Penampilan Petugas Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	56
18. Hasil Perhitungan Rata-rata Penilaian Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Pengalaman dan Tingkat Harapan Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Siloam Gleneagles .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	halaman
1. Kualitas Jasa .....	17
2. Persepsi Pelanggan Tentang Kualitas dan Kepuasan.....	26
3. Kerangka Pikir Penelitian .....	31
4. Diagram Kartesius .....	36
5. Struktur Organisasi Rumah Sakit Siloam Gleneagles, Tangerang .....	43
6. Diagram Kartesius. Hubungan Antara Tingkat Pengalaman dan Harapan Versi Responden Tahun 2003 .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	halaman
1. Kuesioner .....	70
2. Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Pengalaman.....	73
3. Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Harapan .....	75
4. Hasil Jawaban Kuesioner Tingkat Tendensi Loyalitas .....	77
5. Hasil Jawaban dan Pengkategorian Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	79
6. Hasil Analisis Regresi 1 (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan) ..	81
7. Hasil Analisis Regresi 2 (Pengaruh Kepuasan Terhadap Tendensi Loyalitas) ..	83
8. Hasil Analisis Regresi 3 (Pengaruh Jarak, Biaya, dan Citra Terhadap Tendensi Loyalitas) .....	85
9. Hasil Analisis Item Instrumen Kualitas Pelayanan .....	87
10. Hasil Analisis Item Instrumen Tendensi Loyalitas.....	88