

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

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Variabel dimensi kualitas layanan	34
2. Keadaan unit produksi di lingkungan SBU Garuda Sentra Medika	40
3. Data Tenaga Medis, Perawat, Penunjang & Administratif Di lingkungan Garuda Sentra Medika	40
4. Pelayanan Pokok dan Penunjang di Lingkungan GSM	42
5. Provider di Lingkungan GSM	43
6. Peserta PJKP SBU Garuda Sentra Medika	44
7. Komposisi Tingkat Pendidikan Dokter	45
8. Komposisi Dokter atas dasar status kepegawaian	45
9. Komposisi Perawat atas dasar status kepegawaian	46
10. Komposisi Tenaga Penunjang berdasar status Kepegawaian	46
11. Komposisi tenaga Administrasi dan Keuangan Berdasarkan status kepegawaian	47
12. Kerangka Prosedur	50
13. Hasil perhitungan GAP dan Tingkat kesesuaian untuk butir-butir pernyataan kuesioner	57
14. Titik koordinat (butir-butir pernyataan kuesioner)	58
15. Ranking seluruh butir-butir pernyataan dalam tiap kuadran Matrix	60
16. Tingkat kesesuaian Dimensi Kuadran A	61
17. Tingkat Kesesuaian Dimensi Kuadran B	62
18. Tingkat Kesesuaian Dimensi Kuadran C	63
19. Tingkat Kesesuaian Dimensi Kuadran D	63
20. Hubungan dimensi layanan dengan kuadran Matrix	64
21. Hasil perhitungan GAP dan tingkat kesesuaian untuk seluruh dimensi pelayanan	65
22. Titik koordinat Matrix untuk seluruh dimensi Servqual	66
23. Prioritas Ranking dari Butir Berdasarkan Hasil Kesenjangan	69

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Penilaian pelanggan mengenai kualitas layanan	10
2. Model Kualitas Pelayanan	14
3. GAPs Model of service quality	16
4. Diagram Importance & Performance untuk Harga	18
5. Diagram Importance/Performance Matrix	18
6. Control and Improvement Under P-D-C-A Cycle	23
7. Siklus P-D-C-A	23
8. Kerangka pikir penelitian	24
9. Servqual dalam Diagram Importance/Performance Matrix	31
10. Struktur Organisasi Garuda Sentra Medika, Jakarta	37
11. Context Diagram Travel Clinic	49
12. Prosedur Rinci Penanganan Penumpang Sakit	51
13. Grafik Matrix Persepsi terhadap harapan dari seluruh Butir Pernyataan	59
14. Grafik Tingkat Kesesuaian Tiap Dimensi Pelayanan	65
15. Grafik Matrix Persepsi Terhadap Harapan dari Dimensi SERVQUAL	66

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	79
2. Data Umum Responden	87
3. Data Mentah Persepsi Pelanggan	88
4. Data Mentah Harapan Pelanggan	89
5. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Persepsi dan Harapan	90
6. Reliability dan Validity test	91
7. Data Perhitungan Gap dan Tingkat Kesesuaian dimensi SERVQUAL	92
8. MEDIF FORM	93
9. Standar Operating Procedure Penanganan Penumpang Sakit	94