

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Umum.....	5
1.4.2 Tujuan Khusus	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat bagi Peneliti.....	5
1.5.2 Manfaat bagi Universitas.....	5
1.5.3 Manfaat bagi Rumah Sakit Abdul Radjak	5
1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Rumah Sakit.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.2 Pengukuran Kualitas Layanan	8
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit.....	9
2.2.4 Dampak Kualitas Pelayanan Kesehatan	13
2.3 Teori Servqual.....	14
2.4 Kerangka Teori.....	15
2.5 Penelitian Terkait	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Kerangka Konsep.....	20
3.2 Definisi Operasional.....	20

3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.3.1	Tempat Penelitian	23
3.3.2	Waktu Penelitian.....	23
3.4	Jenis Penelitian.....	23
3.4.1	Rancangan dan Desain Penelitian.....	23
3.4.2	Pengumpulan Data.....	23
3.5	Populasi dan Sampel	24
3.5.1	Populasi.....	24
3.5.2	Sampel	24
3.6	Instrumen Penelitian.....	25
3.6.1	<i>Tangible</i>	25
3.6.2	<i>Reliability</i>	26
3.6.3	<i>Responsiveness</i>	26
3.6.4	<i>Emphaty</i>	26
3.6.5	<i>Assurance</i>	27
3.7	Pengolahan Data.....	27
3.7.1	Editing.....	27
3.7.2	Coding.....	27
3.7.3	Processing	28
3.7.4	Cleaning	28
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.8.1	Uji Validitas.....	28
3.8.2	Uji Reliabilitas	30
3.9	Uji Normalitas.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN		33
4.1	Analisis Univariat.....	33
4.1.1	Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Tangible</i>	33
4.1.2	Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Reliability</i>	33
4.1.3	Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Responsiveness</i>	34
4.1.4	Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Emphaty</i>	34
4.1.5	Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Assurance</i>	35
BAB V PEMBAHASAN.....		36
5.1	Keterbatasan Penelitian.....	36
5.2	Analisis Univariat.....	36
5.2.1	Analisis Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Tangible</i>	36
5.2.2	Analisis Gambaran Kualitas Pelayanan Dalam Dimensi <i>Reliability</i>	38

5.2.3	Analisis Gambaran Kualitas Pelayanan Dalam Dimensi <i>Responsiveness</i>	39
5.2.4	Analisis Gambaran Kualitas Pelayanan Dalam Dimensi <i>Emphaty</i>	41
5.2.5	Analisis Gambaran Kualitas Pelayanan Dalam Dimensi <i>Assurance</i>	42
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		44
6.1	Kesimpulan	44
6.2	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN 1		50
LAMPIRAN 2		51
LAMPIRAN 3		53
LAMPIRAN 4		57
LAMPIRAN 5		71
LAMPIRAN 6		72
LAMPIRAN 7		73
LAMPIRAN 8		74
LAMPIRAN 9		75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	20
Tabel 3.2 Daftar Sampel per Dimensi	24
Tabel 3.3 Uji Validitas.....	29
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 3.5 Uji Normalitas	32
Tabel 4.1 Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Tangible</i>	33
Tabel 4.2 Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Reliability</i>	33
Tabel 4.3 Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Responsiveness</i>	34
Tabel 4.4 Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Emphaty</i>	34
Tabel 4.5 Gambaran Kualitas Layanan Dalam Dimensi <i>Assurance</i>	35