

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Ruang Lingkup	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.3. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	14
2.1.4. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5. Prinsip - Prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.1.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.1.7. Dimensi Kualitas	19
2.1.8. Konsep SERVQUAL.....	20
2.1.9. Model Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan	26
2.2. Kerangka Teori	31
2.3. Penelitian terkait	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Kerangka Konsep Penelitian	35
3.2. Definsi Operasional	35
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian	36

3.4. Jenis Penelitian	36
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	38
3.7. Instrumen Penelitian	39
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
6.1. Kesimpulan.....	79
6.2. Saran	80
KUISIONER SEBELUM PELAYANAN	84
KUISIONER SETELAH PELAYANAN	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN I.....	93
LAMPIRAN II	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	24
Gambar 2.2 Kerangka Teori	32
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	35
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Pelayanan Medical Check Up dengan Menggunakan 5 Dimensi Service Quality	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Dimensi Kualitas	20
Tabel 2.2. Penelitian Terkait.....	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional	35
Tabel 4.1.Gambaran Kualitas Sebelum Pelayanan Medical Check Up Berdasarkan Dimensi Bukti Layanan (Tangibles)	43
Tabel 4.2.Gambaran Kualitas Sebelum Pelayanan Medical Check Up Berdasarkan Dimensi Keandalan Pelayanan (Reliability).....	44
Tabel 4.3.Gambaran Kualitas Sebelum Pelayanan Medical Check Up Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	45
Tabel 4.4.Gambaran Kualitas Sebelum Pelayanan Medical Check Up Berdasarkan Dimensi Jaminan Pelayanan (Assurance)	45
Tabel 4.5.Gambaran Kualitas Sebelum Pelayanan Medical Check Up Berdasarkan Dimensi Perhatian Pelayanan (Empathy).....	46
Tabel 4.6.Gambaran Kualitas Setelah Pelayanan Medical Check Up Berdasarkan Dimensi Bukti Layanan (Tangibles)	47
Tabel 4.7.Gambaran Kualitas Setelah Pelayanan Medical Check Up Berdasarkan Dimensi Keandalan Pelayanan (Reliability).....	48
Tabel 4.8 Gambaran Kualitas Setelah Pelayanan Medical Check Up Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness).....	49
Tabel 4.9 Gambaran Kualitas Setelah Pelayanan Medical Check Up Berdasarkan Dimensi Jaminan Pelayanan (Assurance)	49
Tabel 4.10 Gambaran Kualitas Setelah Pelayanan	50
Tabel 4.11 Skor Gap (SERVQUAL) Pelayanan Medical Check Up.....	51
Tabel 4.12 Tabel Distribusi Frekuensi Skor Gap (SERVQUAL) Pelayanan Medical Check Up Dengan Menggunakan Kuesioner 5 Dimensi Service Quality	51