

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	6
2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.3 Kepuasan Konsumen	10
2.4 Dimensi Kualitas.....	10
2.5 Gap Analysis.....	11
2.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	12
2.7 Transplantasi Ginjal di Indonesia	13
2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	13
2.9 Hipotesis Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Objek Penelitian.....	15
3.2 Desain Penelitian	15

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	15
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.5 Variabel Penelitian.....	16
3.6 Pengolahan dan Analisis Data	17
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	19
3.8 Uji Hipotesis	20
1. Uji Parsial (Uji t).....	20
2. Uji Simultan (Uji F).....	20
3.9 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.10 Teknik Pengolahan Data.....	21
3.11 Pengukuran Variabel.....	21
3.12 Analisis dan Pembahasan.....	24
3.13 Kesimpulan dan Saran	24
3.14 Alur Penelitian	25
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	26
4.1 Demografi Responden	26
4.2 Deskripsi Penelitian	28
4.3 Penilaian Responden.....	29
4.4 Perhitungan Uji Instrumen.....	33
4.5 Analisis Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	35
4.6 Uji Parsial (Uji t).....	36
4.7 Uji Simultan (Uji F).....	38
4.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB V PEMBAHASAN.....	39
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	39
BAB VI.....	46
6.1 Kesimpulan	46
6.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN DATA KUESIONER.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	6
Tabel 3. 1 Nilai Pernyataan	21
Tabel 3. 2 Atribut Dimensi Kualitas Layanan	22
Tabel 4. 1 Data Demografi Responden	26
Tabel 4. 2 Indikator Pertanyaan	28
Tabel 4. 3 Tabel Interval.....	29
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Tentang Keandalan (<i>Reliability</i>)	29
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	30
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>)	30
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Empati (<i>Empathy</i>)	31
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	31
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	32
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Konsumen di Komunitas Pasien Cuci Darah Indonesia.....	33
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4. 12 Nilai Koefisien Regresi Berganda Coefficientsa	35
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Anova	38
Tabel 4. 14 Hasil Model <i>Summary</i>	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pembagian Kuadran IPA.....12

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....14

Gambar 3. 1 Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y.....17

Gambar 3. 2 Variabel Y dipengaruhi Variabel X17

Gambar 3. 3 Alur Penelitian25