

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..... | iv |
| PRAKATA..... | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan masalah..... | 6 |
| 1.3. Tujuan penelitian..... | 6 |
| 1.3.1. Tujuan umum..... | 6 |
| 1.3.2. Tujuan khusus..... | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis..... | 6 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis..... | 7 |
| 1.4.3. Bagi pihak lain..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1. Kinerja Karyawan..... | 8 |
| 2.2. Pengukuran Kinerja..... | 9 |
| 2.2.1. Tujuan Pengukuran Kinerja..... | 10 |
| 2.2.2. Manfaat Pengukuran Kinerja..... | 10 |
| 2.3. Penilaian Kinerja..... | 11 |
| 2.4. Kepuasan..... | 12 |
| 2.5. Kepuasan Kerja..... | 13 |
| 2.6. Kepuasan Pasien/Pelanggan..... | 14 |

| | |
|--|----|
| 2.7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen | 15 |
| 2.8. Faktor-faktor Meningkatkan Kualitas Pelayanan | 15 |
| 2.9. Hubungan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien/Pelanggan | 17 |
| 2.10. Rumah Sakit | 18 |
| 2.10.1 VISI | 19 |
| 2.10.2 MISI | 19 |
| 2.11. <i>Balanced Scorecard</i> | 20 |
| 2.11.1. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> | 23 |
| 2.11.2. Perspektif Finansial | 23 |
| 2.11.3. Perspektif Pelanggan. | 24 |
| 2.11.4. Perspektif Proses Bisnis Internal. | 25 |
| 2.11.5. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. | 25 |
| 2.12. Kerangka teori | 28 |
| 2.13. Kerangka konsep | 28 |
| 2.14. Hipotesis | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian | 29 |
| 3.2. Variabel dan Definisi Operasional | 30 |
| 3.2.1. Variabel | 30 |
| 3.3. Populasi dan Sampel | 30 |
| 3.3.1. Populasi | 30 |
| 3.3.2. Sampel | 31 |
| 3.4. Instrumen dan bahan Penelitian | 32 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data | 32 |
| 3.5.1. Metode Angket / Kuesioner | 32 |
| 3.5.2. Uji Validitas | 34 |
| 3.5.3. Hasil Uji Reliabilitas | 34 |
| 3.5.4. Ukuran sampel | 35 |
| 3.6. Alur penelitian | 36 |
| 3.6.1. Tahap persiapan dan pengurusan izin penelitian | 37 |

| | |
|--|-----------|
| 3.6.2. Tahap penelitian..... | 37 |
| 3.7. Analisis Hasil..... | 38 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 39 |
| 4.1.1. Profil Responden..... | 39 |
| 4.1.2. Analisis hasil kuesioner kepuasan pelanggan | 40 |
| 4.2. Pembahasan | 47 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 52 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 52 |
| 5.2. Saran | 52 |
| DAFTAR PUSTAKA | 53 |
| LAMPIRAN..... | 57 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1. Skala Pengukuran Kuesioner Kepuasan pelanggan | 33 |
| Tabel 4. 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 39 |
| Tabel 4. 2. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 39 |
| Tabel 4. 3. Hasil Kuesioner Wujud Fisik | 40 |
| Tabel 4. 4. Hasil Kuesioner Kehandalan..... | 42 |
| Tabel 4. 5. Hasil Kuesioner Daya Tanggap | 43 |
| Tabel 4. 6. Hasil Kuesioner Jaminan | 45 |
| Tabel 4. 7. Nilai rata rata kepuasan pelanggan | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1. <i>Balanced Scorecard</i> kerangka kerja dengan tindakan yang strategis | 22 |
| Gambar 2. 2. Kerangka Teori..... | 28 |
| Gambar 2. 3. Kerangka Konsep | 28 |
| Gambar 3. 1. Alur penelitian..... | 36 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuisisioner Pelayanan Kepuasan Pasien..... | 57 |
| Lampiran 2. Hasil kuesioner | 60 |
| Lampiran 3. uji validitas dan reabilitas | 63 |
| Lampiran 4. Surat Perizinan Penelitian..... | 67 |
| Lampiran 5. Dokumentasi..... | 68 |
| Lampiran 6. <i>Ethical Clearance</i> | 71 |