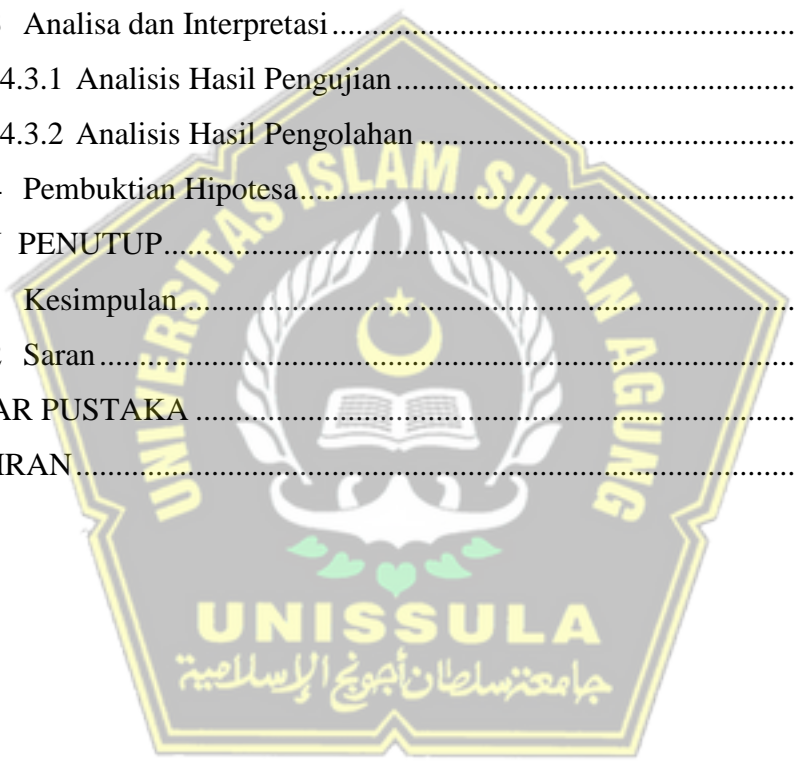


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (BAHASA INDONESIA).....	ii
HALAMAN JUDUL (BAHASA INGGRIS) .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
HALAMAN MOTTO .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
<i>ABSTRACT</i> .....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.2 Landasan Teori .....	16
2.2.1 Rumah Sakit.....	16
2.2.2 Jasa.....	18
2.2.3 Kualitas Jasa .....	21
2.2.4 Indikator Kualitas Jasa.....	24
2.2.5 Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa.....	28

2.2.6 Model Kualitas Jasa .....	30
2.2.7 Persepsi dan Ekspektasi .....	32
2.2.8 Kepuasan Pelanggan .....	34
2.2.9 <i>Sampling</i> .....	39
2.2.10 Kuisisioner .....	44
2.2.11 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	48
2.2.12 Uji Normalitas dan Uji Homogenitas Data .....	50
2.2.13 Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> .....	51
2.2.14 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	53
2.2.15 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	55
2.2.16 <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i> .....	57
2.3 Hipotesis dan Kerangka Teoritis .....	59
2.3.1 Hipotesis .....	59
2.3.2 Kerangka Teoritis .....	59
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	61
3.1 Pengumpulan Data .....	61
3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	61
3.1.2 Jenis dan Sumber Data.....	61
3.1.3 Variabel Penelitian.....	62
3.1.4 Instrumen Penelitian .....	63
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.3 Pengujian Hipotesis .....	64
3.4 Metode Analisis.....	65
3.5 Pembahasan .....	65
3.6 Penarikan Kesimpulan.....	65
3.7 Diagram Alir.....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	68
4.1 Pengumpulan Data .....	68
4.1.1 Penentuan Atribut Penelitian .....	68
4.1.2 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian .....	75
4.2 Pengolahan Data.....	76

4.2.1 Pengujian Data Kuisisioner Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan .....	76
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	78
4.2.3 Uji Normalitas dan Uji Homogenitas Data.....	85
4.2.4 Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> .....	88
4.2.5 <i>Customer Satisfacion Index (CSI)</i> .....	90
4.2.6 <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i> .....	97
4.2.7 <i>Potential Gain in Customer Value (PGCV)</i> .....	103
4.3 Analisa dan Interpretasi .....	106
4.3.1 Analisis Hasil Pengujian.....	106
4.3.2 Analisis Hasil Pengolahan .....	107
4.4 Pembuktian Hipotesa.....	115
BAB V PENUTUP.....	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA .....	118
LAMPIRAN.....	122



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Literature Review</i> .....	13
Tabel 2.2 Dimensi Penilaian Konsep Kualitas Jasa .....	28
Tabel 2.3 Contoh Skala <i>Likert</i> .....	47
Tabel 2.4 Nilai Tingkat Reliabilitas .....	50
Tabel 2.5 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	54
Tabel 4.1 Atribut Hasil Wawancara Pasien RSUD Kab. Buton .....	69
Tabel 4.2 Atribut-atribut dari Indikator Mutu RSUD Kab. Buton.....	70
Tabel 4.3 Atribut-atribut Standar Pelayanan Minimal RSUD Kab. Buton.....	70
Tabel 4.4 Atribut dari Depkes RI 2007.....	70
Tabel 4.5 Atribut-atribut dari Studi Literatur/ Penelitian Terdahulu .....	71
Tabel 4.6 Gabungan Atribut Hasil Wawancara, Indikator Mutu dan Standar Pelayanan Minimal RSUD Kab. Buton, Depkes RI 2007, serta Studi Literatur/ Penelitian Terdahulu .....	73
Tabel 4.7 Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan (Persepsi) dan Tingkat Kepentingan (Harapan).....	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan (Persepsi).....	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepentingan (Harapan).....	80
Tabel 4.10 Nilai Tingkat Reliabilitas .....	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Persepsi) dan Kepentingan (Harapan) Pasien .....	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan (Persepsi) Tiap-tiap Atribut	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan (Harapan) Tiap-tiap Atribut .....	83
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	86
Tabel 4.15 Hasil Rekapitulasi Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan .....	86
Tabel 4.16 Nilai <i>Servqual</i> ( <i>Gap</i> ).....	88
Tabel 4.17 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	90
Tabel 4.18 Rekapitulasi Nilai <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS) .....	92

Tabel 4.19 Rekapitulasi Nilai <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan <i>Weight Factors</i> (WF) .....	93
Tabel 4.20 Rekapitulasi Nilai <i>Weight Factors</i> (WF), <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS), dan <i>Weight Score</i> (WS) .....	95
Tabel 4.21 Nilai Diagram Kartesius .....	97
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran I .....	101
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran II.....	101
Tabel 4.24 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran III .....	102
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran IV .....	102
Tabel 4.26 Perhitungan Indeks <i>Potential Gain In Customer Value</i> (PGCV) .....	104
Tabel 4.27 Skala Prioritas Indeks <i>Potential Gain In Customer Value</i> (PGCV) .	106



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa .....	30
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	36
Gambar 2.3 Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Matrix (IPM)</i> .....	56
Gambar 2.4 <i>Flowchart</i> Kerangka Teoritis .....	60
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian .....	67
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	100

