

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
2.1 Kajian Deduktif	8
2.1.1 Rumah Sakit.....	8
2.1.2 Jasa.....	8
2.1.3 Karakteristik Jasa	9
2.1.4 Strategi Pemasaran Jasa	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	11
2.1.6 Model Kualitas Jasa	14
2.1.7 Persepsi Dan Ekspektasi	15
2.1.8 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.9 <i>Sampling</i>	18
2.1.10 Pengukuran Sikap	19
2.1.11 Kuesioner	20
2.1.12 Jenis-Jenis Skala	21
2.1.13 Pengujian Kuesioner	22
2.1.14 Teori <i>Fuzzy Set</i>	25
2.1.15 Fungsi Keanggotaan	26
2.1.16 <i>Triangular Fuzzy Number</i>	29
2.1.17 <i>Defuzzifikasi</i>	32
2.1.18 Diagram Kartesius	33
2.2 Kajian Induktif	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.2 Identifikasi Masalah	37
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan	37
3.4 Metode Pengumpulan Data	38
3.4.1 Pengumpulan Data	39
3.4.2 Jenis Data	39

3.5	Penyusunan Kuesioner	40
3.5.1	Penentuan Atribut Pelayanan.....	40
3.5.2	Penyusunan Kuesioner.....	42
3.6	Penentuan Jumlah Sampel.....	42
3.7	Analisis Data	43
3.7.1	Uji Validitas	43
3.7.2	Uji Reliabilitas	44
3.7.3	<i>Fuzzy set</i>	44
3.7.4	Pembobotan <i>Triangular Fuzzy Number</i>	45
3.7.5	<i>Defuzzifikasi</i>	45
3.7.6	Perhitungan Nilai <i>servqual (GAP)</i>	46
3.8	Diagram Kartesius.....	47
3.9	Analisis Hasil	49
3.10	Kesimpulan dan Saran.....	49
3.11	Diagram Alir Penelitian	50
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGELOLAHAN DATA		51
4.1	Pengumpulan Data	51
4.1.1	Profil Perusahaan	51
4.1.2	Kuesioner	56
4.2	Pengelolaan Data.....	58
4.2.1	Penentuan Jumlah Sampel	58
4.2.2	Uji Validitas Data	58
4.2.3	Uji Reliabilitas	64
4.2.4	Pengelolaan <i>Fuzzy Servqual</i>	64
4.2.5	Diagram Kartesius	79
BAB V PEMBAHASAN		83
5.1	Analisa <i>Fuzzy Servqual</i>	83
5.1.1	Analisis Nilai TFN, Derajat Anggotaan , dan <i>Defuzzifikasi</i>	83
5.1.2	Analisis Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Tiap Atribut	85
5.1.3	Analisis Perhitungan Nilai <i>Servqual (Gap)</i> Tiap Dimensi	87
5.2	Analisis Diagram Kartesius.....	88
BAB VI PENUTUP		91
6.1	Kesimpulan	91
6.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		93
LAMPIRAN		95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Skala Likert	20
Tabel 3.1 Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.1 Dimensi dan Atribut	56
Tabel 4.2 Uji Validitas Skor Kepentingan	59
Tabel 4.3 Uji Validitas Skor Kepuasan	61
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Skor Kepentingan	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Skor Kepuasan	64
Tabel 4.6 Nilai <i>Fuzzifikasi</i> Kepentingan Pelanggan	65
Tabel 4.7 Nilai <i>Fuzzifikasi</i> Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.8 Nilai Derajat Keanggotaan dan <i>Defuzzifikasi</i> Kepentingan Pelanggan	70
Tabel 4.9 Nilai Derajat Keanggotaan dan <i>Defuzzifikasi</i> Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4.10 Perhitungan <i>Servqual</i> Tiap Atribut	75
Tabel 4.11 Perhitungan <i>Servqual</i> dan Kualitas Tiap Dimensi	78
Tabel 5.1 Perhitungan <i>Servqual</i> dan Kualitas Tiap Dimensi	87
Tabel 5.2 Atribut Yang Diprioritaskan untuk Perbaikan dan Usulan Perbaikan	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa	10
Gambar 2.2 Segitiga Jasa (<i>The Service Triangle</i>)	14
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2.4 Representasi Linear Naik	28
Gambar 2.5 Representasi Linear Turun	28
Gambar 2.6 Kurva Segitiga	29
Gambar 2.7 Representasi Kurva Trapesium	30
Gambar 2.8 <i>Triangular Fuzzy Number</i>	30
Gambar 2.9 Fungsi Keanggotaan Untuk Variabel TFN	32
Gambar 3.1 <i>Fuzzy Set</i> Penilaian Responden	44
Gambar 3.2 Fungsi Segitiga	46
Gambar 3.3 Kuadran Diagram Kartesius	49
Gambar 3.4 <i>Flowchart</i> Penelitian	50
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Nur Hidayah	55
Gambar 4.2 Penentuan Nilai <i>Fuzzy Set</i>	65
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Tiap Atribut	79

