DAFTAR ISI

SURAT BUKTI PENELITIAN ii
PERNYATAAN KEASLIAN iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING iv
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian 3
1.5 Manfaat Penelitian 4
BAB II 6
TINJAUAN PUSTAKA 6
2.1 Kajian Induktif 6
2.2 Kajian Deduktif 12
BAB III 17
METODOLOGI PENELITIAN 17
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian 17
3.2 Identifikasi Masalah 17
3.3 Sumber Data 17
3.3.1 Data Primer 18
3.3.2 Data Sekunder 18
3.4 Metode Pengumpulan Data 18
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian 19
3.5.1 Penentuan jumlah Sampel 19

3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel 20
3.6 Pengolahan Data 20
3.6.1 Uji Validitas 20
3.6.2 Uji Reliabilitas 21
3.6.3 Pengukuran *Service Performance* 21
3.6.4 Pembahasan 22
3.7 Diagram Alir Penelitian 23
BAB IV 26
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 26
4.1 Profil Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tangerang Selatan 26
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit 26
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit 27
4.1.3 Demografi Rumah Sakit 28
4.1.4 Fasilitas dan Layanan Rumah Sakit 28
4.1.5 Pelayanan Penunjang Medik 29
4.2 Pengumpulan Data 30
4.3 Pengolahan Data 33
4.3.1 Uji Kecukupan Data 33
4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 34
4.3.3 Pengukuran *Service Performance* 42
4.4 *Entitiy Relationship Diagram* (ERD) 54
4.5 Desain Form *Database* Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada 54
BAB V 58
PEMBAHASAN 58
5.1 Analisis Data Hasil Kuisioner 58
5.1.1 Uji Validitas 58
5.1.2 Uji Reliabilitas 58
5.2 Analisis Hasil Pengolahan Data 59
5.2.1 Analisis Metode Servperf (*Service Performance*) 59
BAB VI 60
PENUTUP 60
6.1 Kesimpulan 60
6.2 Saran 61
DAFTAR PUSTAKA 62

LAMPIRAN 64

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu 10
Tabel 4. 1 Identifikasi atribut berdasarkan dimensi kualitas 31
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kuesioner 36
Tabel 4. 3 Interprestasi Kekuatan Hubungan antar Variabel 38
Tabel 4. 4 Skor Hasil Kuisioner 39
Tabel 4. 5 Hasil Jumlah Varians Atribut 40
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kuesioner 42
Tabel 4. 7 Skala kepentingan dan skala kinerja 42
Tabel 4. 8 Hasil Pengolahan Peta Kuadran 45
Tabel 4. 9 Usulan Perbaikan 48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Kuadran 15
Gambar 2. 2 Simbol-simbol ERD 16
Gambar 4. 1 Logo Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada 26
Gambar 4. 2 Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada 27
Gambar 4. 3 Hasil Pengolahan Peta Kuadran 45
Gambar 4. 4 Entitiy Relationship Diagram (ERD) 54
Gambar 4. 5 Database Form Register 55
Gambar 4. 6 Database Form Pasien 56
Gambar 4. 7 Database Form Pasien yang sudah terisi 56
Gambar 4. 8 Data Sheet View Form Pasien 57
Gambar 4. 9 Database Resep Form 57