DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
MOTTO vi
KATA PENGANTAR vii
ABSTRAKSI ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Manfaat Penelitian 3
1.5 Batasan Masalah 3
1.6 Sistematika Penulisan 4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan Konsumen 5
2.2 Kualitas Pelayanan 12
2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya 20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian 23
3.1.1 Uji Validitas dan Reabilitas 23
3.1.2 Uji Validitas Kuesioner 23
3.1.3 Uji Reabilitas Kuesioner 24

3.2 Metode IPA 25
3.2.1 Mengukur Tingkat Kesesuaian..... 25
3.2.2 Diagram Kartesius IPA 26
3.3 Pembahasan..... 27
3.4 Hasil Penelitian 28
3.5 Kesimpulan Saran (Mengukur) 28
3.6 Diagram Alir Penelitian 29

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Dan Pengolahan Data 30
4.1.1 Profil Perusahaan 30
4.1.2 Visi Dan Misi 31
4.1.2.1 Visi 31
4.1.2.2 Misi..... 31
4.1.2.3 Komitmen..... 32
4.2 Pengolahan Data..... 32
4.2.1 Populasi Sampel Penelitian 32
4.2.2 Uji Validitas dan Reabilitas..... 33
4.2.2.1 Data Kuesioner..... 36
4.2.3 Uji Validitas 38
4.2.3.1 Tangible (Bukti Fisik) 38
4.2.3.2 Empathy (Perhatian)..... 40
4.2.3.3 Reability (Kehandalan) 42
4.2.3.4 Responsiveness (Daya Tanggap) 43
4.2.3.5 Assurance (Jaminan) 45
4.2.4 Uji Reabilitas..... 47
4.2.3.1 Tangible (Bukti Fisik) 47
4.2.3.2 Empathy (Perhatian)..... 48
4.2.3.3 Reability (Kehandalan) 48
4.2.3.4 Responsiveness (Daya Tanggap) 49
4.2.3.5 Assurance (Jaminan) 49
4.3 Pentabulasian Penialaian Hasil Skor..... 50
4.4 Perhitungan Skor Kepentingan Pasien 50

4.5 Perhitungan Kesenjangan (GAP) 56
4.6 Kuadran Analisis IPA..... 62

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Service Quality..... 65
5.2 Pembahasan Diagram Kartesius IPA 68

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan 70
6.2 Saran 71

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya 20
Tabel 4.1 r Hitung 33
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan 36
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan 37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tangible 38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Empathy 40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Reability 42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Responsiveness 43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Assurance 45
Tabel 4.9 Reability Tangible 47
Tabel 4.10 Reability Empathy 48
Tabel 4.11 Reability Reability 48
Tabel 4.12 Reability Responsiveness 49
Tabel 4.13 Reability Assurance 49
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Kepuasan Pasien BPJS 52
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Kepentingan Pasien BPJS 54
Tabel 4.16 GAP Antara Kepentingan dan Kepuasan 57
Tabel 5.1 Skor Servqual Pada Tiap Atribut 65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagran Kartesius IPA 26
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian 29
Gambar 4.1 Diagram Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Pasien..... 56
Gambar 4.2 Kuadran Analisis IPA 62