DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... Error! Bookmark not defined.
SURAT KETERANGAN PENELITIAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ..... Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI ..... **iv**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
MOTTO ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Batasan Masalah 4
1.4 Tujuan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 4
BAB II KAJIAN LITERATUR **6**
2.1 Kajian Deduktif 6
2.1.1 Jasa 6
2.1.2 Karakteristik Jasa 7
2.1.3 Kualitas Pelayanan 7
2.1.4 Dimensi Kualitas 8
2.1.5 Kepuasan Pelanggan 8
2.1.6 Metode *Service Quality (Servqual)* 13
2.2 Kajian Induktif 13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN **19**
3.1 Metode Dasar Penelitian 19
3.2 Lokasi Penelitian 19
3.3 Subjek Penelitian 20
3.4 Obyek Penelitian 21
3.5 Jenis dan Sumber Data 21
3.6 Metode Pengumpulan Data 21
3.7 Skala *Likert* 22
3.8 Pengolahan Data dan Analisis Data 23
3.8.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 23
3.8.2 Service Quality (Servqual) 25
3.8.3 Kesimpulan Dan Saran 25
3.8.4 Diagram Alir 26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA **30**
4.1 Pengumpulan Data 30
4.1.1 Profil Puskesmas Ngaglik I Sleman Yogyakarta 30
4.1.2 Visi dan Misi 30
4.1.3 Kuesioner 31
4.2 Pengolahan Data 34

4.2.1 Uji Kecukupan Data 34
4.2.2 Uji Validitas Data 35
4.2.3 Uji Reliabilitas Data 37
4.3 Metode *Service Quality (Servqual)* 38
4.3.1 Perhitungan GAP Atribut 41
4.3.2 Perhitungan GAP Dimensi 44
BAB V PEMBAHASAN 45
5.1 *Service Quality (Servqual)* 45
5.1.1 Gap Atribut 45
5.1.2 Gap Dimensi 53
BAB VI PENUTUP 55
6.1 Kesimpulan 55
6.2 Saran 55
DAFTAR PUSTAKA xiv
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian terdahulu 17
Tabel 4.1 Rekapitulasi data kuesioner 31
Tabel 4.2 Uji validitas data tingkat kepentingan 35
Tabel 4.3 Uji validitas data tingkat kepuasan 36
Tabel 4.4 *Cronbach alpha* 37
Tabel 4.5 Perhitungan skor atribut 38
Tabel 4.6 Perhitungan skor dimensi 40
Tabel 4.7 Perhitungan gap atribut 42
Tabel 4.8 Perhitungan gap dimensi 44
Tabel 5.1 *Ranking* gap atribut 45
Tabel 5.2 *Ranking* gap dimensi 53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep kepuasan pelanggan 10
Gambar 3.1 *Flowchart* pemecahan masalah..... ...27