

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI .....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ...	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Abstrak .....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	2
1.3. Maksud Dan Tujuan .....	3
1.4. Metode Penelitian.....	3
1.5. Ruang lingkup .....	4
1.6. Hipotesis .....	5
<b>BAB II           LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.2 Penelitian Terkait .....	11
2.3 Tinjauan Organisasi.....	12
<b>BAB III          METODOLOGI PENELITIAN</b>	
1.1. Tahapan Penelitian .....	16
1.2. Instrumen Penelitian.....	20
1.3. Metode Pengumpulan Data dan Sampel Penelitian .....	23
1.4. Metode Analisa Data .....	25
<b>BAB IV          HASIL PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN</b>	

4.1.	Deskripsi Data Penelitian .....	26
4.1.1	Gambaran Umum Responden .....	26
4.2.	Hasil Uji Instrument Penelitian .....	29
4.2.1.	Uji Validitas Data Responden .....	29
4.2.2.	Uji Reliabilitas Data Responden .....	46
4.3.	Pengolahan Data Servqual (Service Quality) .....	50
4.3.1.	Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Ekspektasi dan Persepsi.....	50
4.3.2.	Perhitungan Pembobotan Dan Rata-Rata Jawaban Kuesioner Kepuasan Pelayanan.....	57
4.3.3.	Perhitungan Nilai Gap Kepuasan Pasien .....	59
4.3.4.	Perhitungan Nilai Service Quality .....	60
4.3.5.	Menentukan Servqual Score Untuk Setiap Variabel ....	61
4.4.	Hasil Hipotesis.....	62

## **BAB V**

### **PENUTUP**

5.1.	Kesimpulan .....	63
5.2.	Saran.....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN**

## **SURAT KETERANGAN RISET**

## **LAMPIRAN**

Lampiran A.1. Lembar Kuesioner Penelitian