

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Metode Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup.....	5
1.6. Hipotesis.....	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Jasa	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.4 Logika Fuzzy.....	12
2.1.5 Himpunan Fuzzy	11
2.1.6 Metode Servqual	15
2.1.7 Dimensi-dimensi Kualitas Layanan	17
2.1.8 Statistical package for science (SPSS)	19
2.2. Penelitian Terkait	19
2.3. Tinjauan Organisasi atau Objek Penelitian	20
2.3.1 Sejarah Organisasi atau Objek Penelitian	20
2.3.2 Visi dan Misi	22

2.3.3 Struktur Organisasi	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tahapan Penelitian	24
3.2. Instrument Penelitian	28
3.2.1 Variabel Penelitian	28
3.3. Metode Pengumpulan Data,Populasi dan Sample Penelitian ...	32
3.3.1 Pengumpulan Data	32
3.3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	37
3.4. Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisa Data Primer	41
4.1.1 Gambaran Umum Responden	41
4.2 Hasil Ujian Instrument Penelitian	43
4.2.1 Uji Validitas Data Responden	64
4.3 Pengolahan Data Servqual	68
4.3.1 Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner	
Ekspresi dan Presepsi	68
4.3.2 Perhitungan pembobotan dan Rata-rata	
jawaban kuesioner Kepuasan Pelayanan	70
4.3.3 Perhitungan Nilai <i>Gap</i> Kepuasan Pelayanan	72
4.3.4 Perhitungan Nilai <i>Servqual (Service Quality)</i>	
Per Dimensi	74
4.3.5 Menentukan <i>Servqual Score</i> Untuk Setiap Variabel	75
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar II.1 Struktur Organisasi	23
2. Gambar III.1 Skema Tahapan Penelitian	24
3. Gambar IV.1 Descriptive Statistic Tangible	45
4. Gambar IV.2 Hasil Uji Validitas Olah Data SPSS Tangible	45
5. Gambar IV.3 Descriptive Statistics Reliability	50
6. Gambar IV.4 Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Reliability	50
7. Gambar IV.5 Descriptive Statistics Responsiveness	51
8. Gambar IV.6 Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Responsiveness	52
9. Gambar IV.7 Descriptive Statistics Assurance	53
10. Gambar IV.8 Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Assurance	53
11. Gambar IV.9 Descriptive Statistics Emphathy	54
12. Gambar IV.10 Hasil Uji Validitas Olah data SPSS Emphaty	55
13. Gambar IV.11 Descriptive Statistics Tangible Persepsi	56
14. Gambar IV.12 Hasil Uji Validitas kinerja olah data SPSS Tangible	56
15. Gambar IV.13 Descriptive Statistics Reliability	57
16. Gambar IV.14 Hasil Uji Validitas kinerja olah data SPSS reliability	58
17. Gambar IV.15 Descriptive Statistics Responsiveness	59
18. Gambar IV.16 Hasil Uji Validitas kinerja olah data SPSS Responsiveness ..	60
19. Gambar IV.17 Descriptive Statistics Assurance	61
20. Gambar IV.18 Hasil Uji Validitas kinerja olah data SPSS Assurance	62
21. Gambar IV.19 Descriptive Statistics Empathy	63
22. Gambar IV.20 Hasil Uji Validitas kinerja olah data SPSS Emphaty	63
23. Gambar IV.21 Analisa perhitungan untuk Reliabilitas Item pertanyaan Ekspektasi	65
24. Gambar IV.22 Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Variabel Ekspektasi .	65
25. Gambar IV.23 Item Total Statistics Variabel Harapan Ekspektasi	66
26. Gambar IV.24 Analisa perhitungan untuk Reliabilitas Item pertanyaan Persepsi	67
27. Gambar IV.25 Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Kinerja atau Persepsi	67
28. Gambar IV.26 Item Total Statistics Variabel Kinerja atau Persepsi	67
29. Gambar IV.27 Frekuensi Jawaban kuesiner responden Harapan atau ekspektasi	68
30. Gambar IV.28 Frekuensi Jawaban kuesiner responden Kinerja atau Persepsi	69
31. Gambar IV.29 Nilai bobot dan rata-rata variabel kualitas harapan atau Ekspektasi pelayanan Rumah Sakit Hermina	71

32. Gambar IV.30 Nilai bobot dan rata-rata variabel kualitas kinerja atau persepsi pelayanan Rumah Sakit Hermina.....	72
33. Gambar IV.31 Nilai rata-rata jawaban responden dan nilai gap	73
34. Gambar IV.32 Nilai rata-rata per dimensi Jawaban Responden kepuasan pelayan (gap).....	75
35. Gambar IV.33 Nilai Gap berdasarkan Lima Dimensi Servqual	76
35. Gambar IV.34 Nilai Gap berdasarkan Lima Dimensi Servqual	76



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel III.1 Kisi – kisi Variabel Penelitian	31
2. Tabel III.2 Skala Likert pada Harapan atau Ekspektasi	34
3. Tabel III.3 Skala Likert pada Kinerja atau Persepsi	34
4. Tabel IV.1 Deskripsi Usia Responden	42
5. Tabel IV.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	42
6. Tabel IV.3 Deskripsi Pendidikan Responden	42
7. Tabel IV.4 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	43
8. Tabel IV.5 Tabel Rangkuman Uji Validitas Tangible	46
9. Tabel IV.6 Tabel Rangkuman Uji Validitas Reliability	46
10. Tabel IV.7 Tabel Rangkuman Uji Validitas Responsiveness	51
11. Tabel IV.8 Tabel Rangkuman Uji Validitas Assurance.....	52
12. Tabel IV.9 Tabel Rangkuman Uji Validitas Empathy	54
13. Tabel IV.10 Tabel Rangkuman Uji Validitas Kinerja Tangible	55
14. Tabel IV.11 Tabel Rangkuman Uji Validitas Kinerja Reliability.....	57
15. Tabel IV.12 Tabel Rangkuman Uji Validitas Kinerja Responsiveness	59
16. Tabel IV.13 Tabel Rangkuman Uji Validitas Kinerja Assurance	61
17. Tabel IV.14 Tabel Rangkuman Uji Validitas Kinerja Emphaty	62
18. Tabel IV.15 Rangkuman Uji Reliabilitas kuesioner pada Ekspektasi dan Persepsi.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Nilai-nilai r *Product Moment*
2. Lampiran Kuesioner
3. Harapan Dimensi

