

DAFTAR ISI

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.....	vii
 Kata Pengantar	 viii
Abstrak	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Luaran Penelitian.....	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1 Definisi Kualitas.....	6
2.1.2 Definisi Pelayanan (Jasa).....	6
2.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Dimensi dan Atribut Model Servqual	7
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.6 Pengaruh Kualitas Layanan Thdp KepuasanPelanggan	10
2.1.7 Logika Fuzzy.....	11
2.2. Penelitian Terkait	13
2.3. Tinjauan Organisasi / Objek Penelitian.....	18
2.3.1 Siloam Clinic Grand Galaxy	18

BAB III	METODE PENELITIAN.....	20
	3.1. Metode Penelitian.....	20
	3.2. Tahapan Penelitian	21
	3.3. Teknik Pengumpulan Data	23
	3.4. Analisis Data	24
	3.4.1. Uji Validitas	25
	3.4.2. Uji Reliabilitas	26
	3.4.3. Pengolahan <i>Fuzzy Servqual</i>	26
BAB IV	HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI HASIL.....	29
	4.1. Hasil dan Pembahasan.....	29
	4.1.1. Data Responden	29
	4.1.2. Data Riset.....	31
	4.2. Potensi Hasil.....	56
BAB V	PENUTUP.....	58
	5.1. Kesimpulan	58
	5.2. Saran	59
	DAFTAR PUSTAKA	60
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	62
	LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	64
	SURAT KETERANGAN RISET	66

