

DAFTAR ISI

Daftar Isi.....	i
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.1 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	9
2.1.2 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1 Ukuran/Penilaian Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Fasilitas.....	16
2.4 Kerangka Berfikir.....	18
2.5 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	20
3.2 Definisi Konsep Variabel.....	20
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.3.1 Kepuasan Konsumen (Y).....	21
3.3.2 Kualitas Pelayanan (X1).....	23
3.3.3 Fasilitas (X2).....	24
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.4.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.4.2 Waktu Penelitian.....	26
3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26

3.6 Instrumen Penelitian.....	27
3.7 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.7.1 Populasi.....	28
3.7.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	28
3.8.1 Uji Validitas.....	28
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.9 Teknik Analisis Data.....	30
3.9.1 Analisa Regresi Berganda.....	30
3.9.2 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.9.3 Uji T (Individual).....	32
3.9.4 Uji F (simultan).....	32
3.10 Limitasi dan Delimitasi	33
BAB IV PROFIL ORGANISASI.....	34
4.1 Sejarah Gadjahmada Medical Centre (GMC) Health Centre.....	34
4.2 Struktur Organisasi GMC.....	35
4.3 Visi dan Misi GMC Health Centre.....	35
4.4 Jenis Pelayanan dan Fasilitas yang Ditawarkan.....	36
BAB V PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN.....	37
5.1 Pengantar.....	37
5.2 Deskripsi Responden.....	37
5.3 Analisa Variabel Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas per SubVariabel.....	41
5.3.1 Variabel Kepuasan Pasien.....	41
5.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
5.3.3 Variabel Fasilitas.....	53
5.4 Uji Instrumen Penelitian.....	59
5.4.1 Uji Validitas	59
5.4.2 Uji Reliabilitas.....	61
5.5 Analisis Data.....	62
5.5.1 Analisis Regresi Berganda.....	62
5.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	64

5.5.3 Uji T (individual).....	65
5.5.4 Uji F (simultan).....	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
6.1 Kesimpulan.....	67
6.2 Saran.....	68
6.3 Keterbatasan Penelitian.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

BAB I

Tabel 1.1 Penelitian tentang kualitas pelayanan.....	2
--	---

Tabel 1.2 Penelitian tentang fasilitas.....	4
---	---

BAB III

Tabel3.1 Bobot Skala Likert.....	28
----------------------------------	----

BAB V

Tabel 5.1 Hasil kuesioner pasien GMC.....	37
---	----

Tabel 5.2 Kategori Kepuasan Pasien.....	42
---	----

Tabel 5.3 Persentase Kategori Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan Pasien GMC.....	43
--	----

Tabel 5.4 Persentase kategori Minat Pembelian Ulang.....	44
--	----

Tabel 5.5 Persentase kategori Kesiediaan untuk merekomendasikan.....	45
--	----

Tabel 5.6 Presentase Variabel Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kategori.....	46
---	----

Tabel 5.7 Kategori Kualitas Pelayanan.....	47
--	----

Tabel 5.8 Persentase Kategori Sub Variabel Bukti Langsung.....	48
--	----

Tabel 5.9 Persentase Kategori Sub Variabel Empati.....	49
--	----

Tabel 5.10 Persentase Kategori Sub Variabel Daya Tanggap.....	50
---	----

Tabel 5.11 Persentase Kategori Sub Variabel Keandalan.....	51
--	----

Tabel 5.12 Persentase Kategori Sub Variabel Jaminan.....	52
--	----

Tabel 5.13 Persentase Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
--	----

Tabel 5.14 Kategori Fasilitas.....	54
------------------------------------	----

Tabel 5.15 Persentase Kategori Sub Variabel Kelengkapan Fasilitas.....	55
--	----

Tabel 5.16 Persentase Kategori Sub Variabel Kondisi dan Fungsi Fasilitas yang Ditawarkan.....	56
---	----

Tabel 5.17 Persentase Kategori Sub Variabel Kelengkapan Alat.....	57
---	----

Tabel 5.18 Persentase Variabel Fasilitas.....	58
Tabel 5.19 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 5.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 5.21 Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 5.22 Hasil Uji Otokorelasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

BAB II

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir Penelitian.....18

BAB IV

Gambar 4.1 Struktur Organisasi GMC UGM.....35