



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang Masalah	1
B Perumusan Masalah	7
C Tujuan Penelitian	8
D Keaslian Penelitian	8
E Manfaat Penelitian.	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A Kesenjangan Mutu Pelayanan	10
B Koesioner SERVQUAL	14
C Variabel	15
D Metode yang Digunakan	21
E Landasan Teori	21
F Kerangka Konsep Peneliian	22
G Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A Jenis dan Rancangan Penelitian	24



B	Materi Penelitian	26
C	Alat Penelitian	27
D	Variabel dan Definisi Operasional	28
E	Jalan Penelitian	30
F	Analisis	31
G	Kesulitan	33
BAB IV . HASIL DAN PEMBAHASAN		34
A	Hasil	34
B	Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		55
A	Kesimpulan	55
B	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		56
LAMPIRAN		
1.	Surat	58
2.	Koesioner Penelitian	59



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	SDM di RSUD Pematang Siantar 4
Tabel 2	Indikator Pelayanan 6
Tabel 3	Pedoman Untuk Interpretasi Koefisien Korelasi 33
Tabel 4	Karakteristik Kelompok Umur 34
Tabel 5	Karakteristik Tempat Tinggal 35
Tabel 6	Mutu Pelayanan RSUD Harapan 36
Tabel 7	Nilai Harapan, Persepsi, dan Servqual 38
Tabel 8	Nilai Rata-rata Dimensi Mutu 39
Tabel 9	Kepentingan Relatif Pasien Terhadap Mutu 40
Tabel 10	Analisa waktu tunggu konsultasi tidak mendesak 41
Tabel 11	Analisa waktu tunggu konsultasi mendesak 42
Tabel 12	Analisa daftar tunggu konsultasi tidak mendesak 42
Tabel 13	Analisa daftar tunggu konsultasi mendesak 43
Tabel 14	Analisa beda kelompok umur 43
Tabel 15	Analisa terhadap jenis spesialis 44
Tabel 16	Analisa masalah pelayanan yang spesifik 45
Tabel 17	Analisa pemecahan masalah pelayanan 45
Tabel 18	Analisa pelayanan secara umum 46



DAFTAR GAMBAR

		halaman
Gambar 1	Kesenjangan Harapan dan Persepsi	11
Gambar 2	Kerangka Konsep	22
Gambar 3	Grafik nilai rata-rata harapan dan persepsi	39
Gambar 4	Grafik Persentase Umur Pasien	44
Gambar 5	Grafik Persentase Mutu Pelayanan.....	46