



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI	ix
ABSTRAKSI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Metodologi Penelitian	6
1.6.1. Subyek dan Lokasi Penelitian	6
1.6.2. Metode Pengambilan Data	6
1.6.3. Metode Pengambilan Sampling	8
1.6.4. Metode Analisis Data	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Jasa	10
2.1.1. Konsep dan Definisi Jasa	10
2.1.2. Karakteristik Jasa	11
2.1.3. Klasifikasi Jasa	12
2.2. Kualitas	13
2.2.1. Definisi Kualitas	13
2.2.2. Definisi Kualitas Jasa	14
2.2.3. Tingkat Kepuasan Konsumen	18
2.2.4. Tingkat Kepentingan Konsumen	19
2.3. Metode Servqual	21
2.3.1. Model Kesenjangan Kepuasan Konsumen	22
2.3.2. Instrumen Kualitatif	25
2.3.3. Konsep <i>Service Quality</i> (Servqual)	25
2.4. Penilaian Kepentingan Kinerja	30
2.5. <i>Quality Of Work Life (QWL) Analysis</i>	33



BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	37
3.1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan	37
3.2. Visi dan Misi Perusahaan	38
3.3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan	38
3.4. Kegiatan dan Fasilitas Pelayanan Rumah Sakit	44
3.5. Bagian Unit Rawat Inap Ibu Bersalin	47
3.5.1. Fasilitas	47
3.5.2. Pegawai	47
BAB IV ANALISIS DATA	48
4.1. Analisis Kuantitatif	48
4.1.1. Responden Dari Pasien	48
4.1.2. Responden Dari Pegawai	48
4.2. Analisis Validitas Dan Reliabilitas	49
4.2.1. Kuesioner Pasien	49
4.2.2. Kuesioner Pegawai	52
4.3. Analisis Servqual	55
4.3.1. Evaluasi Kualitas Pelayanan	55
4.3.2. Evaluasi Kualitas Setiap Dimensi	58
4.3.3. Evaluasi Kualitas Setiap Atribut	60
4.3.3.1. Analisis Kualitas Dimensi Fasilitas Fisik ..	62
4.3.3.2. Analisis Kualitas Dimensi Kehandalan	63
4.3.3.3. Analisis Kualitas Dimensi Ketanggapan ...	64
4.3.3.4. Analisis Kualitas Dimensi Jaminan	65
4.3.3.5. Analisis Kualitas Dimensi Empati	66
4.3.4. Evaluasi Kepentingan Kinerja	68
4.4. <i>Multiple Linear Regression Analysis</i>	73
4.5. <i>T-test</i>	74
4.6. <i>F-test</i>	75
4.7. <i>Quality Of Work Life Analysis</i>	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Characteristics of Products and Services</i>	16
Tabel 4.1 Kelompok Pasien Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.2 Pegawai Berdasarkan Pada Jenis Kelamin (<i>Gender</i>).....	49
Tabel 4.3 Pegawai Didasarkan Pada Umur.....	49
Tabel 4.4 Tes Validitas Kuesioner Pasien	51
Tabel 4.5 Tes Reliabilitas Kuesioner Pasien	52
Tabel 4.6 Tes Validitas Untuk Kuesioner Pegawai	53
Tabel 4.8 <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.9 Harapan, Kinerja, Kepentingan dan <i>Gap</i> Pertanyaan	58
Tabel 4.10 Atribut Tiap Dimensi	60
Tabel 4.11 Rata-Rata Atribut Kinerja Dan Tingkat Kepentingan	68
Tabel 4.12 <i>T-test</i> Untuk Kepuasan Kerja	74
Tabel 4.13 Nilai Faktor Kepuasan Kerja	76
Tabel 4.14 Nilai Komponen <i>QWL</i>	76
Tabel 6.1 Kuesioner Harapan Pelanggan Rumah Sakit	86
Tabel 6.2 Kuesioner Kenyataan Pelayanan Rumah Sakit	89
Tabel 6.3 Kuesioner Tingkat Kepentingan Rumah Sakit Bagi Konsumen ..	91
Tabel 6.4 Kuesioner Mengenai Lingkungan Kerja	94
Tabel 6.5 Kuesioner Mengenai Kepuasan Kerja	97
Tabel 8.1 Skor Harapan Kualitas Pelayanan	116
Tabel 8.2 Skor Kenyataan Kualitas Pelayanan	117
Tabel 8.3 Skor Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan	118
Tabel 9.1 Skor <i>Quality of Work Life</i>	120
Tabel 9.2 Skor Kepuasan Kerja	121
Tabel 10.1 R tabel untuk <i>one tailed-test</i> dengan $\alpha = 0,05$	123



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. <i>Ways Quality Improves Profitability</i>	16
Gambar 2.2. Diagram Proses Kepuasan Konsumen	19
Gambar 2.3. <i>The Customer Gap</i>	22
Gambar 2.4. <i>A Model Of Customer Service Expectations</i>	24
Gambar 2.5. <i>Extended Gap's Model</i>	27
Gambar 2.6. Penilaian Kepentingan Kinerja	31
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU Delanggu	39
Gambar 4.1 Grafik Gap Kualitas Pelayanan	57
Gambar 4.2 Tingkat Kepentingan Pelayanan	70