



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-3
1.4 Kegunaan Penelitian	I-4
1.5 Batasan Masalah	I-5
1.6 Sistematika Penulisan	I-6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Perilaku Konsumen	II-1
2.1.1. Definisi Perilaku Konsumen	II-1
2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	II-1
2.2 Rumah Sakit	II-3
2.2.1. Definisi Rumah Sakit	II-3
2.2.2. Organisasi Rumah Sakit	II-3
2.2.3. Rumah Sakit di Indonesia	II-4
2.3 Konsep Jasa	II-5
2.3.1. Definisi jasa	II-5
2.3.2. Karakteristik jasa	II-6
2.4 Kualitas Jasa	II-6
2.4.1. Definisi Kualitas Jasa	II-6



2.4.3. Dimensi Kualitas Jasa	II-11
2.5 Kepuasan pelanggan	II-11
2.5.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	II-11
2.5.2. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	II-12
2.6 Survey Pelanggan	II-13
2.6.1. Pengumpulan Data	II-13
2.6.2. Pembentukan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	II-15
2.6.2.1. Skala Pengukuran	II-16
2.6.2.2. Metode Pengukuran	II-17
2.6.3. Pengambilan Sampel	II-18
2.6.3.1. Pengambilan Sampel Secara Acak	II-18
2.6.3.2. Pengambilan Sampel Non Probabilitas	II-20
2.6.4. Ukuran Sampel	II-20
2.7 Uji Alat Ukur	II-21
2.7.1. Pre Test	II-21
2.7.2. Uji Validitas	II-22
2.7.3. Uji Reliabilitas	II-23
2.8 Pengolahan Data	II-25
2.8.1. Uji Korelasi Kendall	II-25
2.8.2. Analisis Faktor	II-26
2.8.3. Uji <i>Wilcoxon</i>	II-27
2.8.4. Uji <i>Mann-Whitney</i>	II-28
2.9 Analisis Data	II-29
2.9.1. Diagram Kartesius	II-29
2.9.2. Analisis Strategi SWOT	II-30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Identifikasi Masalah	III-1
3.2. Tujuan Penelitian	III-1
3.3 Studi Pustaka	III-2
3.4 Model Penelitian	III-2
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian	III-3



3.6.1. Penyusunan Kuesioner Pendahuluan	III-4
3.6.2. Penyusunan Kuesioner Penelitian	III-5
3.6.3. Verifikasi Kuesioner	III-6
3.6.4. Proses Sampling	III-6
3.7 Uji Kuesioner	III-6
3.7.1 Pre Test	III-6
3.7.2. Uji Validitas	III-7
3.7.3. Uji Reliabilitas	III-8
3.7.4. Perbaikan Kuesioner	III-8
3.7.5. Penyebaran Kuesioner Penelitian	III-9
3.8 Pengolahan Data	III-9
3.8.1. Statistik Deskriptif	III-9
3.8.2. Uji Korelasi <i>Kendall</i>	III-9
3.8.3. Analisis Faktor	III-10
3.8.4. Uji <i>Wilcoxon</i>	III-10
3.8.5. Uji <i>Mann-Whitney</i>	III-10
3.8.6. Diagram Kartesius	III-11
3.9 Analisis Data	III-11
3.10 Kesimpulan dan Saran	III-12
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Data Umum Perusahaan	IV-1
4.1.1. Sejarah Umum Rumah Sakit Bethesda	IV-1
4.1.2. Falsafah, Visi, Misi, dan Tujuan serta Motto Perusahaan	IV-2
4.1.3. Segi Pelayanan Rumah Sakit Bethesda	IV-3
4.1.4. Fasilitas Rumah Sakit Bethesda	IV-4
4.2 Pengumpulan data	IV-7
4.2.1. Pengumpulan Atribut–atribut Pelayanan	IV-7
4.2.2. Penyusunan Kuesioner Penelitian	IV-12
4.2.3. Verifikasi Kuesioner	IV-14
4.2.4. Uji Pre-Test	IV-14
4.2.5. Uji Validitas	IV-14



4.2.7. Menentukan Jumlah Sampel	IV-18
4.3 Pengolahan data	IV-18
4.3.1. Pengolahan Data Profil Pasien	IV-19
4.3.2. Statistik Deskriptif	IV-19
4.3.3. Uji Korelasi <i>Kendall</i>	IV-23
4.3.4. Analisis Faktor	IV-25
4.3.5. Uji <i>Wilcoxon</i>	IV-30
4.3.6. Uji <i>Mann-Whitney</i>	IV-33
4.3.7. Diagram Kartesius	IV-35
4.3.8. Tingkat Kesenjangan <i>SERVQUAL</i> dan Kepuasan	IV-38
4.3.9. Alasan dan Saran Pasien	IV-39

BAB V ANALISIS DATA

5.1 Analisis Karakteristik Pasien Rumah Sakit Bethesda	V-1
5.1.1. Usia Pasien	V-1
5.1.2. Jenis Kelamin	V-2
5.1.3. Tingkat Pendidikan	V-2
5.1.4. Jenis Pekerjaan	V-3
5.1.5. Jarak antara Domisili dengan Rumah Sakit Bethesda	V-3
5.2 Analisis Statistik Deskriptif	V-4
5.2.1. Analisis Tingkat Kenyataan Pelayanan	V-4
5.2.2. Analisis Tingkat Ekspektasi Pelayanan	V-5
5.2.3. Analisis Tingkat Kepentingan Pelayanan	V-5
5.3 Analisis Uji Korelasi <i>Kendall</i>	V-6
5.4 Analisis Faktor	V-7
5.5 Analisis Uji <i>Wilcoxon</i>	V-15
5.6 Analisis Uji <i>Mann-Whitney</i>	V-18
5.7 Analisis Diagram Kartesius	V-18
5.7.1. Analisis Diagram Kartesius per Variabel	V-19
5.7.2. Analisis Diagram Kartesius per Dimensi <i>SERVQUAL</i>	V-21
5.8 Analisis Kepuasan Pelanggan	V-21
5.9 Analisis Ekspektasi Konsumen	V-33



5.10.1. Analisis Kesenjangan Kenyataan dengan Harapan	V-35
5.10.2. Analisis Kesenjangan Harapan dengan Kepentingan	V-36
5.11 Analisis SWOT	V-36
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	VI-1
6.1.1. Karakteristik Demografi Pasien	VI-1
6.1.2. Korelasi Karakteristik Demografi Dengan Ekspektsi Pasien	VI-2
6.1.3. Tingkat Ekspektasi Konsumen	VI-2
6.1.4. Kepuasan Pelanggan	VI-3
6.1.5. Kesenjangan Pelayanan	VI-5
6.1.6. Strategi Kepuasan Pelanggan	VI-5
6.2 Saran	VI-7

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN