UNIVERSITAS GADJAH MADA
ANALISA PERBANDINGAN METODE SERVQUAL DAN METODE SERVPERF DALAM PENGUKURAN KUALITAS JASA DI BIDANG LABORATORIUM KLINIK
Anindya Novitasari Dinarta, Prof. Ir. Sutrisno, MSME, Ph,D
Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERNYATAAN iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
INTISARI vi
KATA PENGANTAR vii
UCAPAN TERIMA KASIH viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN xvi

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 4
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah 4
1.4. Tujuan Penelitian 5
1.5. Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6

BAB III LANDASAN TEORI
3.1. Perusahaan Jasa 12
3.2. Kualitas Jasa 16
3.3. Pengukuran Kualitas jasa 20
3.4. Metode Servqual untuk Mengukur Kualitas Jasa 22
3.5. Metode Servperf untuk Mengukur Kualitas Jasa 28

UNIVERSITAS GADJAH MADA
ANALISA PERBANDINGAN METODE SERVQUAL DAN METODE SERVPERF DALAM PENGUKURAN KUALITAS JASA DI BIDANG LABORATORIUM KLINIK
Anindya Novitasari Dinarta, Prof. Ir. Sutrisno, MSME, Ph,D
Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Objek Penelitian 30
4.2. Data yang Dibutuhkan 31
4.3. Metode Pengumpulan Data 31
4.4. Tahapan Penelitian 31
4.5. Metode Pengambilan Data dengan Kuesioner
4.5.1. Populasi dan Sampling 33
4.5.2. Kuesioner Kepuasan Pelanggan 34
4.6. Pengujian Data Kuesioner
4.6.1. Uji Validitas Kuesioner 36
4.6.2. Uji Reliabilitas Keusioner 37
4.7. Analisis hasil Kuesioner
4.7.1. Metode Servqual 38
4.7.2. Metode Servperf 39
4.8. Analisis Performa Masing-Masing Metode
4.8.1. Analisa *parsimony* dalam Pengumpulan Data 40
4.8.2. Analisa Kemampuan dari Tiap Metode dalam Memberikan *Insight* Kepada Managemen Perusahaan untuk Melakukan Intervensi dalam Formulasi Strategi 40
4.9. Analisis Perbandingan Metode Servqual dan Metode Servperf
4.9.1. Uji Normalitas Data 41
4.9.2. Uji Perbandingan 41

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Laboratorium Klinik 45
5.2. Jenis Pelayanan Laboratorium Klinik
5.2.1. Jenis Pelayanan di Laboratorium Klinik Pramita Lab. 47
5.2.2. Jenis Pelayanan di Laboratorium Klinik Pramita Utama 48
5.2.3. Jenis Pemeriksaan Unggulan 48
5.3. Analisis Hasil Kuesioner
5.3.1. Analisa Nilai Kualitas Jasa 50

UNIVERSITAS GADJAH MADA
ANALISA PERBANDINGAN METODE SERVQUAL DAN METODE SERVPERF DALAM PENGUKURAN KUALITAS JASA DI BIDANG LABORATORIUM KLINIK
Anindya Novitasari Dinarta, Prof. Ir. Sutrisno, MSME, Ph,D
Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

5.3.1. Pengaruh Teknologi Dalam Kualitas Jasa Bidang Laboratorium Klinik 57

5.4. Analisis Kemampuan Analisis Metode Servqual dan Metode Servperf

5.4.1. Analisa *parsimony* dalam Pengumpulan data 59

5.4.2. Analisa Kemampuan dari Tiap Metode dalam Memberikan *Insight* Kepada Managemen Perusahaan untuk Melakukan Intervensi dalam Formulasi Strategi

5.4.2.1. Metode Servperf 61

5.4.2.2. Metode Servqual 66

5.5. Uji Perbandingan Metode Servqual dan Metode Servperf

5.5.1. Uji Normalitas 72

5.5.2. Uji Perbandingan 74

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan 77

6.2. Saran 77

DAFTAR PUSTAKA 76