



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	14
1.1 Latar Belakang .....	14
1.2 Rumuasan Masalah.....	18
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
1.6 Lingkup Penelitian .....	20
1.7 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II LANDASAN TEORI .....	23
2.1 Kualitas Layanan ( <i>Servqual</i> ) .....	23
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan ( <i>Servqual</i> ) .....	23
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan ( <i>Servqual</i> ).....	25
2.1.3 Kesenjangan Kualitas Pelayanan ( <i>Gap</i> ) .....	27
2.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan .....	30
2.2 Kinerja Pelayanan ( <i>Service Performance</i> ) .....	34
2.2.1 Pengertian Kinerja Pelayanan ( <i>Service Performance</i> ).....	34
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan .....	36
2.2.3 Peningkatan Kinerja.....	41
2.2.4 Penilaian Kinerja.....	43
2.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	47
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu .....	53
2.5 Kerangka Penelitian .....	56



BAB III METODA PENELITIAN .....	57
3.1 Desain Penelitian .....	57
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	59
3.2.1 Populasi.....	59
3.2.2 Sampel .....	59
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	63
3.2.4 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	64
3.3 Instrumen Penelitian.....	64
3.4 Metoda Analisis Data .....	67
3.5 Profil Rumah Sakit .....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	75
4.1 Deskripsi Data .....	75
4.1.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....	75
4.1.2 Deskripsi Profil Responden .....	82
4.1.3 Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	86
4.2 Pembahasan .....	105
BAB V SIMPULAN .....	111
5.1 Simpulan.....	111
5.2 Implikasi .....	113
5.3 Keterbatasan .....	114
5.4 Saran .....	116
5.4.1 Saran Bagi Institusi.....	116
5.4.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	117
Daftar Pustaka .....	119
Lampiran .....	121



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	53
Tabel 3. 1 Atribut Penelitian .....	65
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert .....	67
Tabel 4. 1 Uji Validitas Dimensi <i>Tangible</i> Aspek Kepentingan.....	76
Tabel 4. 2 Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i> Aspek Kepentingan .....	76
Tabel 4. 3 Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> Aspek Kepentingan.....	77
Tabel 4. 4 Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i> Aspek Kepentingan .....	77
Tabel 4. 5 Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i> Aspek Kepentingan.....	77
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Aspek Kepentingan.....	78
Tabel 4. 7 Uji Validitas Dimensi <i>Tangible</i> Aspek Kinerja .....	79
Tabel 4. 8 Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i> Aspek Kinerja.....	79
Tabel 4. 9 Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i> Aspek Kinerja .....	80
Tabel 4. 10 Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i> Aspek Kinerja.....	80
Tabel 4. 11 Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i> Aspek Kinerja .....	81
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Aspek Kinerja .....	81
Tabel 4. 13 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
Tabel 4. 14 Responden Berdasarkan Usia.....	83
Tabel 4. 15 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	84
Tabel 4. 16 Responden Berdasarkan Kunjungan .....	85
Tabel 4. 17 Nilai <i>Servperf</i> Dimensi <i>Tangible</i> .....	86
Tabel 4. 18 Nilai <i>Servperf</i> Dimensi <i>reliability</i> .....	87
Tabel 4. 19 Nilai <i>Servperf</i> Dimensi <i>responsiveness</i> .....	87
Tabel 4. 20 Nilai <i>Servperf</i> Dimensi <i>assurance</i> .....	88
Tabel 4. 21 Nilai <i>Servperf</i> Dimensi <i>Empathy</i> .....	89
Tabel 4. 22 Nilai <i>Servperf</i> Dimensi kualitas layanan.....	89
Tabel 4. 23 Nilai <i>Servperf</i> Keseluruhan.....	90
Tabel 4. 24 Tingkat Kesesuaian dan <i>Gap Analysis</i> .....	92
Tabel 4. 25 Nilai <i>Mean</i> Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	93
Tabel 4. 26 Kelompok atribut berdasarkan Kuadran .....	95



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kunjungan Pasien RSML.....	16
Gambar 2. 1 Model <i>ServQual</i> .....	29
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian .....	56
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	58
Gambar 3. 2 Diagram <i>Importance Performance</i> .....	71
Gambar 3. 3 Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.....	73
Gambar 4. 1 Diagram <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	94
Gambar 4. 2 Proses Bisnis Layanan Rawat Jalan RSML .....	105
Gambar 4. 3 Proses Bisnis Layanan Rawat Inap RSML .....	106



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner .....	121
Lampiran 2 Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas.....	125
Lampiran 3 Responden .....	129