

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Intisari	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Motivasi Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Kontribusi Penelitian.....	10
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	11
1.9 Sistematika Penelitian	11
BAB II	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Kualitas	14
2.1.2 Mutu Layanan Terpadu (<i>Total Quality Service</i>).....	17
2.1.3 <i>The Gap Model</i>	23
2.1.4 SERVQUAL	26

2.1.5 Ekspektasi Pasien.....	28
2.1.6 Persepsi Pasien.....	29
2.1.7 Rumah Sakit Umum	29
2.1.8 Instalasi Rawat Jalan.....	32
2.2 Tinjauan Pustaka dan Hipotesis	33
BAB III.....	38
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Definisi Operasional.....	38
3.2.1 SERVQUAL	38
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.4 Instrumen Penelitian.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data	42
BAB IV	44
4.1 Profil Rumah Sakit Akademik UGM	44
4.1.1 Sejarah RSA UGM	44
4.1.2 Struktur Organisasi RSA UGM	44
4.1.3 Sistem Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSA UGM	45
4.2 Deskripsi Data	47
4.2.1 Karakteristik Sosio-demografi Responden	47
4.2.2 Uji Reliabilitas	49
4.2.3 Uji Korelasi Antar Dimensi (<i>Pearson Correlation</i>)	50
4.2.4 Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Menggunakan SERVQUAL	52
4.2.5 Pengujian Hipotesis	54
4.2.6 Pembahasan	59
4.2.7 Rekomendasi Operasional bagi RSA UGM	62
BAB V.....	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Keterbatasan	69
5.3 Implikasi	70
Daftar Pustaka.....	71