

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Prakata.....	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran.....	x
Intisari	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Keaslian Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Lingkup Penelitian	7
1.8 Sistematika Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Rumah sakit.....	9
2.1.2 Jenis dan klasifikasi.....	10
2.1.3 Kualitas pelayanan	20
2.1.4 Metode <i>servqual</i>	22
2.1.5 <i>Gap</i> kualitas pelayanan dan faktor penyebabnya	25
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	30



3.1 Jenis dan Sumber Data	30
3.2 Subjek Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Definisi Operasional Variabel	32
3.5 Alat Analisis Data	33
3.6 Validitas dan Realibilitas Penelitian	36
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Karakteristik responden.....	39
4.1.1 Karakteristik responden pasien.....	39
4.1.2 Karakteristik responden karyawan	43
4.1.3 Responden manajemen	44
4.2 Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan RSIA Ananda	45
4.2.1 Analisis kesenjangan persepsi manajemen dan harapan pasien (<i>gap 1</i>)	46
4.2.2 Analisis kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dengan persepsi manajemen (<i>gap 2</i>)	49
4.2.3 Analisis kesenjangan antara penyampaian layanan dengan spesifikasi layanan (<i>gap 3</i>)	52
4.2.4 Analisis kesenjangan antara penyampaian layanan dengan pelayanan yang dikomunikasikan (<i>gap 4</i>)	55
4.2.5 Analisis kesenjangan antara persepsi/layanan yang diterima dengan harapan pasien.....	59
BAB V. SIMPULAN	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Implikasi.....	65
5.3 Penelitian Selanjutnya	65
Daftar Pustaka	67
Lampiran	70