



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Gambaran Umum RS. Prof. Dr. Soerojo	3
1.2.1. Sejarah Singkat RS. Prof. Dr. Soerojo	3
1.2.2. Deskripsi Situasi Kelas VIP, I, dan II	5
1.2.3. Hasil Survey Periodik Kepuasan Pelanggan	6
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Pembatasan Penelitian	10
1.7. Sistematika Pembahasan	12
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Definisi dan Karakteristik Jasa	13
2.2. Konsep Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, dan Trust	16
2.3. Konsep SERVQUAL Parasuraman	20
2.4. Pivotal Core Peripheral Model (P-C-P Model) Philip dan Hazlet	22
2.5. Penelitian Terdahulu	23
2.6. Model Penelitian dan Pembentukan Hipotesis	26
BAB III: METODE PENELITIAN	30



3.1. Sampel dan Pengambilan Data	30
3.2. Desain Penelitian	31
3.2.1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	32
3.2.1.1. Validitas	32
3.2.1.2. Reliabilitas	33
3.2.2. Analisis Data	33
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Hasil Penelitian	39
4.1.1. Sampel Penelitian	39
4.1.2. Analisis Validitas	40
4.1.3. Analisis Reliabilitas	42
4.1.4. Pengujian Gejala Multikolinearitas	43
4.1.5. Hasil Pengujian Regresi	53
4.2. Pembahasan	53
4.3. Implikasi	57
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran A: Kuesioner Penelitian	
Lampiran B: Data Survey	
Lampiran C: Analisa Faktor dan Regresi	

Tabel 1.1.	BOR Kelas VIP, I, dan II RS Prof. Dr. Soerojo Periode 1997-2003	5
Tabel 1.2.	Rasio Kunjungan Baru dan Kunjungan Lama Pasien Rawat Inap Periode 1997-2003 (dalam %)	5
Tabel 1.3.	Rasio Kunjungan Baru dan Kunjungan Lama Pasien Rawat Jalan Periode 1997-2003 (dalam %)	6
Tabel 3.1.	Proses Pemilihan Sampel Penelitian	26
Tabel 4.1.	Deskripsi Responden	32
Tabel 4.2.	Uji Validitas dengan Analisis Faktor	34
Tabel 4.3.	Uji Reliabilitas dengan Analisis Faktor	35
Tabel 4.4.	Hasil Pengujian Multikolinearitas	36
Tabel 4.5.	Hasil Pengujian Multikolinearitas dengan Matriks Korelasi	36
Tabel 4.6.	Hasil Pengujian Hipotesis 1	37
Tabel 4.7.	Perhitungan Koefisien Beta Variabel Determinan Perceived Service Quality	38
Tabel 4.8.	Hasil Pengujian Hipotesis 2	40
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian Hipotesis 3	41
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Hipotesis 4	42



Tabel 2.1. Model Penelitian Pengaruh PCP terhadap Trust,  
Satisfaction, dan Positive WOM Intentions

26