

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Keaslian Penelitian	5
F. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Pustaka.....	13
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep.....	20
D. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel.....	21
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23

D. Variabel Penelitian	23
E. Teknik Pengambilan Data	25
F. Instrumen Penelitian.....	25
G. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data.....	28
H. Analisis Data	29
I. Pelaksanaan Penelitian	33
J. Keterbatasan Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian.....	35
1. Karakteristik Pasien	35
2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan dengan Pengukuran <i>Gap</i>	39
3. Atribut yang Dianggap Memberikan Kepuasan Pasien dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
4. Prioritas Perbaikan Atribut Berdasarkan <i>Potential Gain Customer Value (PGCV)</i>	48
B. Pembahasan	54
1. Karakteristik Pasien	55
2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan dengan Pengukuran <i>Gap</i>	57
3. Atribut yang Dianggap Memberikan Kepuasan Pasien dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	59
4. Prioritas Perbaikan Atribut Berdasarkan <i>Potential Gain Customer Value (PGCV)</i>	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	73