

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR SINGKATAN	vii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	13
A. Latar Belakang Masalah	13
B. Perumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
E. Keaslian Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Telaah Pustaka	17
1. Kualitas pelayanan	17
2. Perbedaan perspektif kualitas pelayanan	23
3. Model teori kualitas pelayanan	24
4. Penelitian kualitatif.....	28
B. Kerangka Teori	30
C. Kerangka Konsep Penelitian.....	31
D. Pertanyaan Penelitian	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Desain Penelitian	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
C. Subjek Penelitian.....	35
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional Variabel.....	37
F. Instrumen dan Langkah Penelitian.....	37
G. Etika Penelitian	38
H. Kesulitan dan Keterbatasan Penelitian	39
I. Jalannya Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Setting Penelitian dan Karakteristik Partisipan.....	43
1. Kelompok partisipan pemberi layanan jasa medis veteriner (provider)	44
2. Kelompok partisipan penerima layanan jasa medis veteriner (klien) ...	46
B. Dimensi Mutu	47
1. Kategori 1: keorganisasian dan koordinasi pelayanan	48
2. Kategori 2: networking/kerjasama eksternal	53
3. Kategori 3: profesionalitas dan integritas moral provider	54

4. Kategori 4: kompetensi provider.....	57
5. Kategori 5: empati pelayanan	59
6. Kategori 6: informasi, komunikasi dan edukasi pelayanan	61
7. Kategori 7: kepercayaan dan keterlibatan klien	65
8. Kategori 8: keamanan dan kenyamanan pelayanan.	69
9. Kategori 9: struktur dan fasilitas pelayanan	70
10. Kategori 10: dinamika dunia pelayanan kesehatan hewan	72
11. Kategori 11: mengutamakan pasien.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	83