

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	2
KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRAK .....	8
DAFTAR ISI .....	9
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR .....	12
BAB I .....	13
PENDAHULUAN .....	13
1.1    Latar Belakang.....	13
1.2    Rumusan Masalah.....	16
1.3    Tujuan Penelitian .....	17
1.4    Manfaat Penelitian .....	17
1.5    Batasan Penelitian.....	18
1.6    Metode Penelitian .....	18
1.7    Metode Analisa Data.....	20
BAB II.....	21
LANDASAN TEORI .....	21
2.1    Prinsip Kualitas Pelayanan.....	21
2.2    Kualitas Pelanggan .....	23
2.3    Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi dan Ekspektasi.....	24
2.4    Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	26
2.5    Model Kualitas Pelayanan.....	27
2.6    Analisa Kepentingan Kinerja .....	30
BAB III.....	32
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	32
3.1    Riwayat Singkat Rumah Sehat dan Apotek UGM.....	32
3.2    Visi dan Misi Rumah Sehat dan Apotek UGM .....	33
3.3    Jenis Layanan .....	34
3.4    Budaya Rumah Sehat dan Apotek UGM .....	35

3.5	Manajemen Mutu.....	35
3.6	Sistem Operasional .....	36
BAB IV .....		37
ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN .....		37
4.1	Deskripsi Penelitian .....	37
4.2	Analisa Validitas dan Reabilitas .....	37
4.3	Evaluasi Kulaitas Pelayanan Setiap Dimensi .....	39
4.3.1.	Evaluasi Kualitas Pelayanan Setiap Dimensi dari Konsumen .....	41
4.4	Evaluasi Kualitas Pelayanan Setiap Atribut .....	41
BAB V.....		50
KESIMPULAN DAN SARAN .....		50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....		52
LAMPIRAN .....		53