

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Landasan Teori	26
C. Kerangka Konsep.....	29
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	33
B. Subyek dan Obyek Penelitian	33
C. Definisi Operasional.....	35

D.	Instrumen Penelitian	47
E.	Unit Analisis	48
F.	Analisis Data.....	48
G.	Etika Penelitian	49
H.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
I.	Jalannya Penelitian.....	49
J.	Kesulitan Penelitian	50
K.	Rencana Kegiatan	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
A.	Hasil Penelitian.....	52
B.	Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		90
A.	Kesimpulan.....	90
B.	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pemeriksaan Imunologi, Patologi Klinik, Kimia Kesehatan, dan Mikrobiologi tahun 2010-2014	6
Tabel 2. Empat Kelompok Pelanggan Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta.....	35
Tabel 3. Daftar Variabel dan Instrumen Penelitian	47
Tabel 4. Rencana Kegiatan	51
Tabel 5. Perbedaan Harapan dan Persepsi terhadap Mutu Pelayanan di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta	53
Tabel 6. Analisis Harapan dan Persepsi Pelanggan di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta.....	54
Tabel 7. Karakteristik Kelompok Pelanggan berdasarkan Penggunaan Pemeriksaan di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta.....	55
Tabel 8. Nilai Rata-rata Persepsi Kualitas Pelayanan di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta	56
Tabel 9. Analisis Persepsi Antar Kelompok Pelanggan terhadap Dimensi Keandalan di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta.....	56
Tabel 10. Analisis Persepsi Antar Kelompok Pelanggan terhadap Dimensi Daya Tanggap di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta.....	57
Tabel 11. Analisis Persepsi Antar Kelompok Pelanggan terhadap Dimensi Jaminan di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta.....	59
Tabel 12. Analisis Persepsi Antar Kelompok Pelanggan terhadap Dimensi Empati di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta.....	60

Tabel 13. Analisis Persepsi Antar Kelompok Pelanggan terhadap Dimensi Bukti Fisik di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta.....	61
Tabel 14. Analisis Persepsi Antar Kelompok Pelanggan Dimensi Bukti Fisik terhadap Karyawan Berpenampilan Rapi di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta.....	63
Tabel 15. Perbedaan Persepsi Antar Kelompok Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kelompok Pelanggan Imunologi, Patologi Kliik, Kimia Kesehatan dan Mikrobiologi di Balai Laboratorium Kesehatan Yogyakarta	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Balai Laboratorium	
Kesehatan Yogyakarta	3
Gambar 2. <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	
<i>The Gap Analysis Model</i>.....	22
Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penjelasan kepada Calon Subjek	
Penelitian.....	100
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Keikutsertaan dalam	
Penelitian.....	103
Lampiran 3. Lembar Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 4. Perbedaan Rata-rata Persepsi Antar Kelompok	
Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan di Balai	
Laboratorium Kesehatan Yogyakarta	109