

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Kepuasan konsumen.....	7
2. Kualitas pelayanan	12
3. Analisis kepentingan-kinerja.....	19
4. Profil RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.....	21
5. Instalasi farmasi rumah sakit.....	23
6. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).....	25
F. Landasan Teori	29
G. Kerangka Konsep.....	30
H. Hipotesis	31
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Subjek Penelitian	33

D. Instrumen Penelitian	34
1. Uji validitas.....	38
2. Uji reliabilitas	39
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
F. Alur Penelitian	42
G. Pengolahan dan Analisis Data	43
1. Analisis statistik deskriptif.....	43
2. Uji gap dan analisis kepentingan-kinerja	43
3. Pengujian statistik MANOVA	44
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Karakteristik Pasien	47
1. Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin.....	47
2. Karakteristik pasien berdasarkan usia.....	48
3. Karakteristik pasien berdasarkan pendapatan tiap bulan.....	49
4. Karakteristik pasien berdasarkan jumlah kunjungan	50
B. Gambaran Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan serta Hasil Uji Gap Tiap Dimensi	50
1. Dimensi berwujud	51
2. Dimensi keandalan	53
3. Dimensi daya tanggap	55
4. Dimensi kepastian	56
5. Dimensi empati	58
C. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nilai Rata-rata Gap Tiap Dimensi	60
D. Analisis Kepentingan-Kinerja terhadap Unsur-unsur Pelayanan	61
1. Dimensi berwujud	63
2. Dimensi keandalan	64
3. Dimensi daya tanggap	66
4. Dimensi kepastian	68
5. Dimensi empati	69

6. Analisis dengan diagram kartesius tiap dimensi	
<i>SERVQUAL</i>	70
E. Analisis MANOVA	72
F. Keterbatasan Penelitian.....	76
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR TABEL

Tabel I.	Daftar Pertanyaan Kuesioner	35
Tabel II.	Hasil Uji Validitas terhadap Lima Dimensi <i>SERVQUAL</i> (Kinerja dan Harapan)	38
Tabel III.	Hasil Uji Reliabilitas terhadap Lima Dimensi <i>SERVQUAL</i> (Kinerja dan Harapan)	40
Tabel IV.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel V.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia	48
Tabel VI.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendapatan Tiap Bulan.....	49
Tabel VII.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	50
Tabel VIII.	Uji Gap Pasien Umum dan BPJS pada Dimensi Berwujud....	52
Tabel IX.	Uji Gap Pasien Umum dan BPJS pada Dimensi Keandalan ..	53
Tabel X.	Uji Gap Pasien Umum dan BPJS pada Dimensi Daya Tanggap	55
Tabel XI.	Uji Gap Pasien Umum dan BPJS pada Dimensi Kepastian ...	57
Tabel XII.	Uji Gap Pasien Umum dan BPJS pada Dimensi Empati	58
Tabel XIII.	Uji Gap Pasien Umum dan BPJS pada Dimensi <i>SERVQUAL</i>	60
Tabel XIV.	Pemetaan Item Pertanyaan Dimensi Berwujud Pasien Umum dan BPJS	63
Tabel XV.	Pemetaan Item Pertanyaan Dimensi Keandalan Pasien Umum dan BPJS	65
Tabel XVI.	Pemetaan Item Pertanyaan Dimensi Daya Tanggap Pasien Umum dan BPJS	66
Tabel XVII.	Pemetaan Item Pertanyaan Dimensi Kepastian Pasien Umum dan BPJS	68
Tabel XVIII.	Pemetaan Item Pertanyaan Dimensi Empati Pasien Umum dan BPJS	69
Tabel XIX.	Pemetaan Lima Dimensi <i>SERVQUAL</i> Pasien Umum dan BPJS	71
Tabel XX.	Hasil Uji Normalitas Data Harapan Menggunakan Kolmogorov-Smirnov	73
Tabel XXI.	Hasil Uji Normalitas Data Kinerja Menggunakan Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel XXII.	Hasil Analisis MANOVA.....	75
Tabel XXIII.	Hasil <i>Test of Between Subject Effect</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Diagram Kartesius	20
Gambar 2.	Kerangka Konsep Penelitian	30
Gambar 3.	Alur Penelitian	42
Gambar 4.	Diagram Kartesius	62
Gambar 5.	Diagram Kartesius Dimensi Berwujud Pasien Umum dan BPJS	64
Gambar 6.	Diagram Kartesius Dimensi Keandalan Pasien Umum dan BPJS	66
Gambar 7.	Diagram Kartesius Dimensi Daya Tanggap Pasien Umum dan BPJS	67
Gambar 8.	Diagram Kartesius Dimensi Kepastian Pasien Umum dan BPJS	69
Gambar 9.	Diagram Kartesius Dimensi Empati Pasien Umum	70
Gambar 10.	Diagram Kartesius Lima Dimensi <i>SERVQUAL</i> Pasien Umum dan BPJS	71
Gambar 11.	Uji Normalitas P-Plot Data Harapan	72
Gambar 12.	Uji Normalitas P-Plot Data Kinerja	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian dari Fakultas Farmasi UGM	83
Lampiran 2.	Surat Izin Penelitian dari RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta	84
Lampiran 3.	Surat Keterangan Selesai Penelitian dari RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta	85
Lampiran 4.	Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 5.	Data Karakteristik Pasien	91
Lampiran 6.	Data Mentah Kuesioner	95
Lampiran 7.	Uji Validitas Dimensi <i>SERVQUAL</i>	113
Lampiran 8.	Uji Reliabilitas Dimensi <i>SERVQUAL</i>	123
Lampiran 9.	Uji Normalitas Data	128
Lampiran 10.	Uji MANOVA	129