

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	lii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTACT.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan Penelitian.....	2
1.5. Manfaat Penelitian.....	2
1.6. Susunan Penelitian.....	2
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Fasilitas dan Peralatan.....	12
2.1.1 Pengertian Fasilitas dan peralatan.....	12
2.1.2 Faktor Penentu kebutuhan fasilitas dan peralatan.....	14
2.1.3 Pengertian Peralatan dan kesehatan.....	17
2.1.4 Jenis fasilitas dan kesehatan.....	18

2.1.5	Hirarki Tingkat Pelayanan dan kesehatan.....	19
2.1.6	Tingkat kebutuhan fasilitas dan perlatan.....	20
2.1.7	Pertimbangan Distribusi Fasilitas & Peralatan Kesehatan.....	21
2.1.8	Penggunaan Peralatan Kesehatan di perkotaan.....	23
2.2	Manajemen Sumber Daya Manusia.....	24
2.2.1	Pengertian Manajemen SDM.....	24
2.2.2	Tujuan Manajemen SDM.....	25
2.2.3	Faedah Manajemen SDM.....	26
2.2.4	Pelaksana Usaha Manajemen SDM.....	27
2.3	Kualitas Pelayanan.....	30
2.3.1	Pengertian Kualitas	30
2.3.2	Pengertian Pelayanan.....	32
2.3.3	Karakteristik Jasa	33
2.3.4	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35
2.3.5	Pelayanan Rumah Sakit.....	39
2.4	Kerangka Berfikir.....	50
2.5	Hipotesa.....	53
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	54
3.2	Populasi dan Sampel.....	54
3.3	Metode Penelitian.....	56
3.4	Instrumen Penelitian.....	60
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Rumah sakit.....	74
4.1.1	Sejarah Rumah Sakit.....	74
4.1.2	Fasilitas dan Sarana Rumah sakit.....	78
4.1.3	Prosedur Pelayanan Terhadap Pasien.....	80
4.2	Deskripsi Penelitian	84
4.3	Uji Persyaratan Korelasi.....	84
4.3.1	Uji Normalitas.....	84
4.3.2	Uji Multikolinearitas.....	95
4.3.3	Uji Homogenitas.....	95

4.3.4	Uji Linieritas	95
4.3.5	Uji Hipotesis	95
4.4	Analisa secara parsial dan berganda.....	100
4.4.1	Analisa Korelasi parsial pengelolaan fasilitas dengan kualitas.....	100
4.4.2	Analisa Korelasi SDM dengan kualitas pelayanan.....	101
4.4.3	Korelasi berganda fasilitas dan perlatanan dengan SDM secara Bersama – sama dengan kualitas pelayanan.....	103
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	105
BAB V	Kesimpulan dan Saran	
5.1	Kesimpulan.....	108
5.2	Saran.....	109

Halaman

Tabel 2.1	Daftar klasifikasi Fasilitas dan Peralatan.....	13
Tabel 2.2	Tingkat Hirarki Pelayanan fasilitas & Peralatan Kesehatan.....	19
Tabel 3.1	Populasi Karyawan Rumah sakit R Syamsudin.....	55
Tabel 3.2	Jawaban Kuestioner dengan Skor Positif.....	59
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	60
Tabel 3.4	Variabel kualitas Pelayanan (Y).....	62
Tabel 3.5	Variabel Pengelolaan sarana Prasarana (X1).....	65
Tabel 3.6	Variabel Manajemen SDM (X2).....	68
Tabel 4.1	Statistik Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 4.2	Statistik Kualitas Pelayanan (Y).....	86
Tabel 4.3	Statistik Pengelolaan Fasilitas dan Pelayanan (X1).....	89
Tabel 4.4	Statistik Manajemen SDM (X2).....	91
Tabel 4.5	Uji Multikolinier Korelasi.....	95
Tabel 4.6	Uji Homogenitas.....	96
Tabel 4.7	Anova Tabel Kualitas Pelayanan Pengelolaan Fasilitas & Peralatan	97
Tabel 4.8	Anova Tabel kualitas pelayanan dan Manajemen SDM.....	97
Tabel 4.9	Hubungan fasilitas dan peralatan dengan kualitas pelayanan.....	98
Tabel 4.10	Hubungan Manajemen SDM dengan kualitas Pelayanan.....	99
Tabel 4.11	Hubungan Pengelolaan Fasilitas dan Peralatan & Manajemen Sumber Daya manusia secara bersama – sama dengan kualitas pelayanan.....	99
Tabel 4.12	Koefisien korelasi Pengelolaan Fasilitas dan Peralatan (X ₁) dengan Kualitas Pelayanan (Y).....	101
Tabel 4.13	Koefisien korelasi Manajemen Sumber daya Manusia (X ₂) dengan	



	Kualitas Pelayanan (Y).....	103
Tabel 4.14	Koefisien korelasi Pengelolaan Fasilitas dan Peralatan (X_1) dan manajemen Sumber daya Manusia (X_2) dengan Kualitas Pelayanan (Y).	104

	Halaman
Gambar 2.1 Model Pembentukan Kepuasan / Ketidakpuasan Pelanggan Internal.....	49
Gambar 2.2 Faktor Penentu Kepuasan.....	49
Gambar 2.3 Kontelasi penelitian.....	52
Gambar 3.1 Desain Model Pengujian Statistik.....	72
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah sakit.....	77
Gambar 4.5 Histogram Kualitas Pelayanan.....	86
Gambar 4.6 Histogram Pengelolaan Fasilitas dan Pelayanan.....	89
Gambar 4.4 Histogram Manajemen SDM (X2).....	91
Gambar 4.5 p-p plot untuk uji normalitas variabel.....	94