

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Kerangka Pemikiran.....	13
F. Hipotesis	14
G. Sistematika Penulisan	17
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	19
1. Peran Pemerintah.....	19
2. Pengertian Jasa	20
3. Dimensi Kualitas Jasa.....	22
B. Kualitas Pelayanan.....	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
C. Rumah sakit	32
1. Pengertian Rumah Sakit	32
2. Peranan Rumah Sakit	32
3. Penggolongan Rumah Sakit	33
D. Pelayanan Kesehatan.....	34
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	34
2. Jenis Pelayanan kesehatan	36
3. Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	36
4. Penilaian Pelayanan Kesehatan Suatu Rumah Sakit	36
E. Ekonomi Kesehatan	37
1. Pengertian Ekonomi Kesehatan.....	37
2. Pelayanan Kesehatan Sebagai Komoditi Ekonomi	38
F. Tinjauan Empiris	40

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data	42
B. Definisi Operasional.....	43
1. Variabel Independen (Variabel Bebas).....	44
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)	44
C. Populasi dan Sampel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	48
3. Teknik Pengambilan Sampel	48
D. Metode Pengolahan Data	49
E. Alat Analisis.....	50
F. Metode Pengumpulan Data.....	51
G. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	52
1. Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	52
H. Model Analisis	53
1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial	53
2. Koefisien Determinasi (R^2)	54
I. Pengujian Asumsi Klasik	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Heteroskedastisitas	55

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Daerah Penelitian	56
B. Uji Validitas dan Realibilitas	57
1. Uji Validitas.....	57
2. Uji Reliabilitas.....	59
C. Deskripsi Responden.....	59
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
2. Responden Berdasarkan Usia	61
3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	61
4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	62
5. Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y).....	62
6. Responden Berdasarkan Variabel Prasarana / Fasilitas (X_1).....	66
7. Responden Berdasarkan Variabel Sarana (Tenaga Medis) (X_2)	67
8. Responden Berdasarkan Variabel Perilaku Pelayanan (X_3)	68
D. Analisis Dan Pembahasan	69
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	69
2. Deskripsi Kualitas Pelayanan Kesehatan	70
3. Deskripsi Prasarana / Fasilitas	70
4. Deskripsi Sarana (Tenaga Medis)	70
5. Deskripsi Perilaku Pelayanan	71
E. Analisis Regresi Linier Berganda	71
F. Evaluasi Model.....	73
1. Uji Normalitas	73
2. Uji Heteroskedastisitas	74
G. Uji F (Uji Serempak).....	75
H. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	77
I. Uji Parsial.....	78
J. Pembahasan Hasil Penghitungan	79

K. Implikasi Hasil Penelitian	82
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN