

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI DAFTAR TABEL DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Jasa	10
1. Karakteristik Jasa	11
B. Persepsi	12
1. Persepsi mengenai kualitas layanan	13
C. Kinerja Perawat	15
D. Kualitas pelayanan	16
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
1. Kepuasan pelanggan	19
2. Model konseptual dari tingkat kepentingan pelanggan	21
3. Model kesenjangan kepuasan pelanggan	23
4. Metode-metode mengukur kepuasan pelanggan	24
F. Harapan Pelanggan (<i>Costumer expected</i>)	26
G. Penerimaan Pelanggan (<i>Costumer Perceived</i>)	28
H. Penelitian Terdahulu	28
I. Kerangka Pemikiran	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	35
B. Definisi Konseptual	35
C. Definisi Operasional	37
D. Lokasi Penelitian	39
E. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel	40
F. Teknik Sampling	41
G. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	42
H. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian	42
1. Pengujian Validitas	42
2. Pengujian Reliabilitas	45

I. Teknik Analisis Data.....	46
1. Analisis Deskriptif kuantitatif.....	47
2. Matrik Diagram Kartesius.....	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	53
1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung.....	53
2. Izin dari Yang Berwenang	55
3. Visi dan Misi Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung.....	55
4. Azas dan Tujuan Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung.....	56
5. Data Pelayanan.....	57
6. Data Rumah Sakit	58
B. Karakteristik Responden.....	63
1. karaktersistik Demografi Responden.....	63
2. Importanncce - Performace Analysis	66
3. Perhitungan terhadap <i>Importance</i>	66
4. Perhitungan terhadap <i>Perfomance analiysis</i>	66
C. <i>Deskripsi Jawaban Responden</i>	67
D. Pembahasan.....	103

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	110
B. Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN