

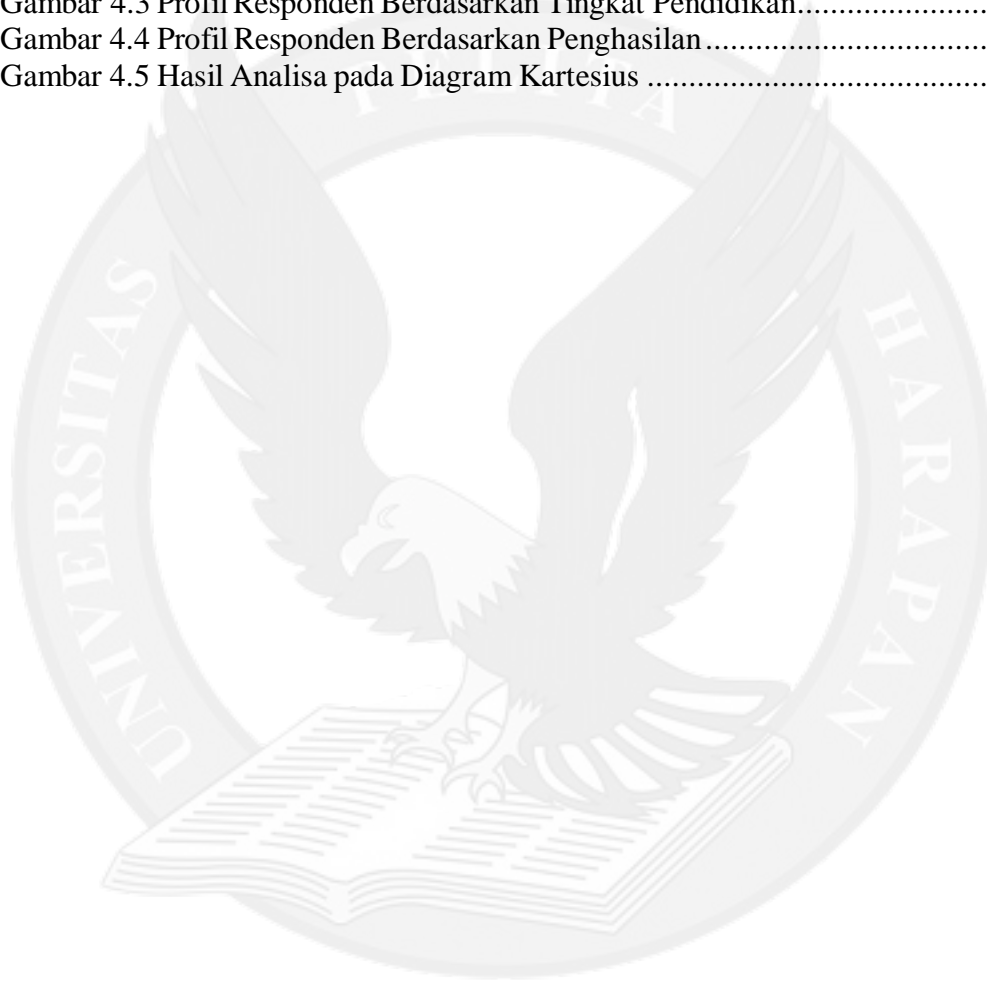
DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL TUGAS AKHIR TESIS	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN... ..	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang penelitian.....	1
1.2 Rumusan masalah	14
1.3 Tujuan penelitian	15
1.4 Manfaat penelitian	15
1.4.1 Manfaat teoritis	15
1.4.2 Manfaat praktis	16
1.5 Sistematika penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Kualitas Layanan	18
2.1.1 Model Kesenjangan Kualitas Layanan.....	26
2.1.2 Kualitas Layanan Kesehatan	31
2.2 Kepuasan Pasien	35
2.2.1 Indikator Kepuasan Pasien.....	37
2.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	38

2.4 Penelitian Terdahulu.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Objek penelitian	43
3.2 Tipe Penelitian	43
3.3 Operasionalisasi variabel penelitian.....	44
3.4 Populasi dan sampel.....	46
3.4.1 Penentuan jumlah sampel	46
3.4.2 Metode penarikan sampel	47
3.5 Metode pengumpulan data.....	47
3.6 Kuesioner.....	48
3.7 Pengujian instrumen penelitian.....	48
3.7.1 Uji validitas	49
3.7.2 Uji reliabilitas.....	51
3.8 Metode analisis data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	55
4.1 Hasil penelitian	55
4.1.1 Profil responden	55
4.1.2 Deskripsi konstruk penelitian	59
4.1.3 Analisis data penelitian.....	64
4.1.3.1 Uji Validitas	64
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	66
4.1.3.3 Analisis Gap	67
4.1.3.4 Analisis Dalam Diagram Kartesius	74
4.2 Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Implikasi manajerial.....	98
5.3 Keterbatasan dan saran penelitian berikutnya	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN... ..	113

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Kunjungan Rawat Jalan RSUD Sekayu Tahun 2017 – 2021	3
Gambar 2.1 Kesenjangan Kualitas Layanan.....	27
Gambar 2.2 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	40
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	59
Gambar 4.5 Hasil Analisa pada Diagram Kartesius	76



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Survei Eksploratori Pasien Rawat Jalan RSUD Sekayu	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Definisi Konseptual Variabel Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Pendahuluan.....	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Pendahuluan	52
Tabel 4.1 Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	59
Tabel 4.2 Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)...60	60
Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Keberwujudan (<i>Tangible</i>)	61
Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	62
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.8 Analisis <i>Gap</i> Dimensi Kehandalan	68
Tabel 4.9 Analisis <i>Gap</i> Dimensi Ketanggapan	69
Tabel 4.10 Analisis <i>Gap</i> Dimensi Keberwujudan	70
Tabel 4.11 Analisis <i>Gap</i> Dimensi Jaminan	72
Tabel 4.12 Analisis <i>Gap</i> Dimensi Empati.....	73
Tabel 4.13 Tabel <i>mean Performance</i> dan <i>mean Importance</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	113
Lampiran 2. Kuesioner	114
Lampiran 3. Data Responden	116
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Pendahuluan	124
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Pendahuluan	125
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	126
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	127
Lampiran 8. Hasil Analisa Importance Performance Analysis	130
Lampiran 9. Hasil Uji Turnitin	131

