

DAFTAR ISI

Sampul Depan	i
Sampul Dalam.....	ii
Prasyarat Gelar	iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Panitia Penguji Tesis	v
Lembar Orisinilitas.....	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
Ringkasan.....	viii
<i>Summary</i>	ix
Abstrak	xi
<i>Abstract</i>	xii
Daftar isi.....	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar.....	xvii
Lampiran	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Pelayanan Kesehatan.....	13
2.3. Kualitas Pelayanan Kesehatan	15
2.4. Kepuasan Pasien.....	21
2.5. Puskesmas, Fungsi dan Tugasnya.....	24
2.6. Kerangka Teori dengan Dimensi <i>Service Quality (ServQual)</i> dan Metode <i>Importance-Performance Analysis</i>	26
2.7. Batasan Konsep.....	31

BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1. Kerangka Konsep	32
3.2. Hipotesis Penelitian.....	33

BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
4.2. Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
4.3. Lokasi Penelitian.....	36
4.4. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	36
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
4.6. Subjek Penelitian.....	40
4.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	41
4.7.1. Uji Validitas.....	41
4.7.2. Uji Reliabilitas.....	42
4.8. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	42
4.8.1. Teknik Pengolahan Data.....	42
4.8.2. Teknik Analisis Data.....	43
4.8.3. Uji Importance Performance Analysis.....	43
BAB V HASIL DAN ANALISA DATA	
5.1. Karakteristik Responden.....	47
5.1.1. Distribusi Jenis Kelamin.....	47
5.1.2. Distribusi Usia.....	47
5.1.3. Distribusi Pendidikan Terakhir.....	48
5.1.4. Distribusi Jenis Pekerjaan.....	49
5.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
5.2.1. Variabel <i>Tangible</i> (X1).....	50
5.2.1.1. Deskripsi Harapan <i>Tangible</i>	50
5.2.1.2. Deskripsi Kenyataan <i>Tangible</i>	51
5.2.2. Variable <i>Reliability</i> (X2).....	51
5.2.2.1. Deskripsi Harapan <i>Reliability</i>	52
5.2.2.2. Deskripsi Kenyataan <i>Reliability</i>	53
5.2.3. Variabel <i>Responsiveness</i> (X3).....	54
5.2.3.1. Deskripsi Harapan <i>Responsiveness</i>	54
5.2.3.2. Deskripsi Kenyataan <i>Responsiveness</i>	55
5.2.4. Variabel Harapan <i>Assurance</i> (X4).....	55
5.2.4.1. Deskripsi Harapan <i>Assurance</i>	55
5.2.4.2. Deskripsi Kenyataan <i>Assurance</i>	56
5.2.5. Variabel Harapan <i>Emphaty</i> (X5).....	57
5.2.5.1. Deskripsi Harapan <i>Emphaty</i>	57
5.2.5.2. Deskripsi Kenyataan <i>Emphaty</i>	58
5.3. Uji Validitas.....	59
5.4. Uji Reliabilitas.....	61
5.5. Uji <i>Importance Performance Analysis</i>	62
5.5.1. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Kualitas Pelayanan.....	62
5.5.1.1. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan <i>Tangible</i>	62
5.5.1.2. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan <i>Reliability</i>	66
5.5.1.3. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan <i>Responsiveness</i>	71
5.5.1.4. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan <i>Assurance</i>	75
5.5.1.5. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan <i>Empathy</i>	80

5.5.2. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Variabel Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama.....85

BAB VI PEMBAHASAN

6.1. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Kualitas Pelayanan89
6.1.1. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi *Tangible*90
6.1.2. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi *Reliability*.....90
6.1.3. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi *Responsiveness*.....92
6.1.4. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi *Assurance*.....93
6.1.5. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Dimensi *Empathy*94
6.2. Analisis Kesesuaian Harapan dan Kenyataan Variabel Kualitas Pelayanan Secara Bersama-sama.....97

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1. Kesimpulan99
7.2. Saran.....99

Daftar Pustaka101
Lampiran104