

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Sejarah Instansi	1
1.1.2. Logo Instansi	2
1.1.3. Fungsi Sosial	3
1.1.4. Akreditasi	3
1.1.5. Instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan	5
1.1.6. Visi, Misi, Tujuan, Motto Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan	10
1.1.7. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan	12
1.2. Latar Belakang Masalah	12
1.3. Identifikasi Masalah	18
1.4. Tujuan Penelitian	18
1.5. Manfaat Penelitian	19
1.6. Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1. Tinjauan Teori	21
2.1.1. Konsep Pemasaran	21
2.1.2. Pemasaran Jasa	22
2.1.3. Karakteristik Jasa	22
2.1.4. Kualitas Pelayanan	23
2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan	24

2.1.6. Kepuasan Konsumen	24
2.1.7. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Pemikiran	45
2.4. Hipotesis Peneitian	47
2.5. Ruang Lingkup Penelitian	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1. Jenis Penelitian	49
3.2. Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	49
3.2.1. Variabel Operasional	49
3.2.2. Skala Pengukuran	53
3.3. Tahapan Penelitian	54
3.4. Populasi dan Sampel	55
3.4.1. Populasi	55
3.4.2. Sampel	56
3.5. Teknik Pengumpulan Data	57
3.5.1. Data Primer	57
3.5.2. Data Sekunder	57
3.6. Teknik Pengujian Data	57
3.6.1. Uji Validitas	58
3.6.2. Uji Reliabilitas	60
3.7. Teknik Analisis Data	61
3.7.1. Analisis Deskriptif	61
3.7.2. <i>Metode of Succesive Interval (MSI)</i>	63
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	64
3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda	65
3.7.5. Pengujian Hipotesis	66
3.7.6. Koefisien Determinasi	68
BAB IV PEMBAHASAN	69
4.1. Pengumpulan Data	69
4.2. Karakteristik Responden	69
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	69

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	71
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	72
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	74
4.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepesertaan BPJS Kesehatan	74
4.3. Hasil Penelitian	75
4.3.1. Analisis Deskriptif	75
4.3.2. <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i>	91
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	91
4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda	93
4.3.5. Uji Hipotesis	95
4.3.6. Koefisien Determinasi	100
4.4. Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1. Kesimpulan	111
5.2. Saran	112
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan	112
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	116