

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Objek Penelitian .....	1
1.1.1. Profil Perusahaan .....	1
1.1.2. Logo Perusahaan .....	2
1.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.4. Pelayanan Puskesmas Cipayung .....	3
1.3. Perumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1. Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2. Manfaat Praktis .....	10
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Tinjauan Pustaka .....	12
2.1.1. Jasa .....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.4. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	17
2.1.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	18

2.2. Penelitian Terdahulu .....	19
2.3. Kerangka Pemikiran.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	29
3.2.1. Operasional Variabel.....	29
3.2.2. Skala Pengukuran.....	32
3.3. Tahapan Penelitian.....	33
3.4. Populasi dan Sampel .....	35
3.4.1. Populasi .....	35
3.4.2. Sampel.....	36
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	37
3.6. Uji Validitas dan Uji Realibilitas .....	38
3.6.1. Uji Validitas .....	38
3.6.2. Uji Realibilitas .....	40
3.7. Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	41
3.7.2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1. Karakteristik Responden .....	46
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Kota Depok.....	46
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan Puskesmas Cipayung .....	47
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	51
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
4.2. Hasil Penelitian .....	53
4.2.1. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	53

4.2.2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	56
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
4.3.1. Karakteristik Responden .....	59
4.3.2. CSI .....	59
4.3.3. IPA .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>65</b>
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran .....	65
5.2.1. Saran Bagi Puskesmas Cipayung .....	66
5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>70</b>