

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II PUSKESMAS KECAMATAN KELAPA GADING</b>	7
2.1. Sejarah.....	7
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	8
2.3. Sumber Daya.....	19
2.4. Visi dan Misi .....	21
2.5. Tantangan Bisnis.....	22

**BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN 27**

**HIPOTESIS**

3.1. Kajian Teori.....	27
3.1.1 Definisi.....	27
3.1.1.1 Jasa.....	27
3.1.1.2 Pemasaran Jasa.....	31
3.1.1.3 Mutu Produk dan Jasa.....	33
3.1.1.4 Kualitas Jasa.....	34
3.1.1.5 Kualitas Pelayanan Jasa.....	35
3.1.1.6 Orang / Partisipasi ( People ).....	37
3.1.1.7 Lokasi.....	39
3.1.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	42
3.1.2 Variabel.....	48
3.1.3 Hasil Penelitian Terdahulu.....	51
3.2 Kerangka Pemikiran.....	53
3.3 Hipotesis.....	56

**BAB IV METODOLOGI 57**

4.1 Objek Riset.....	57
4.2 Metode Riset.....	59
4.2.1 Desain Proses Penelitian.....	59
4.2.2 Operasi Variabel.....	60
4.2.3 Sumber dan Cara Penentuan Data.....	64
4.3 Metode Analisa.....	65

<b>BAB V HASIL DAN ANALISA</b>	<b>68</b>
5.1 Hasil.....	68
5.1.1 Uji Sample Validitas dan Reabilitas (N=30).....	69
5.1.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	70
5.1.3 Karakteristik Responden.....	70
5.1.4 Statistik Kualitas Jasa.....	72
5.1.5 Statistik Pelayanan.....	73
5.1.6 Statistik Lokasi.....	73
5.1.7 Statistik Kepuasan .....	74
5.1.8 Uji Kruskal Wallis.....	75
5.1.9 Uji Median Extention.....	75
5.1.10 Uji Korelasi.....	76
5.1.11 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan.....	77
5.1.12 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	78
5.1.13 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien.....	78
5.1.14 Pengaruh Kualitas Jasa, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan.....	79
5.2. Pembahasan.....	80
<b>BAB VI KESIMPULAN REKOMENDASI</b>	<b>89</b>
6.1 Kesimpulan.....	89
6.2 Rekomendasi.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>135</b>