

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Konsep dan Teori .....	5
2.1.1 Pengertian Jasa .....	5
2.1.2 Proses Jasa .....	6
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	10
2.1.6 <i>Servqual</i> .....	11
2.1.7 QFD .....	15
2.1.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20

2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Data dan Informasi.....	26
3.2.1 Variabel Penelitian .....	26
3.2.2 Populasi dan Sampel .....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data.....	29
3.5 Langkah-langkah Penelitian.....	30
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>31</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	31
4.2 Pengolahan Data.....	31
4.2.1 Uji Validitas .....	31
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	32
4.2.3 Karakteristik Responden .....	33
4.2.4 Perhitungan Frekuensi Jawaban Pasien .....	37
4.2.5 Perhitungan Bobot dan Mean dari setiap Variabel .....	38
4.2.6 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> .....	40
4.2.7 Gap antara Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan .....	45
4.2.8 Perancangan <i>House of Quality</i> .....	47
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Karakteristik Responden .....	58
5.2 Analisis Gap antara Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan.....	58
5.3 Analisis <i>House of Quality</i> .....	59
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
6.1 Kesimpulan .....	68
6.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>