

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep dan Teori	5
2.1.1 Pengertian Jasa	5
2.1.2 Sifat dan Karakteristik Jasa	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan.....	8
2.1.5 Defenisi Kualitas Jasa.....	9
2.1.6 Model Kualitas Layanan.....	9
2.1.7 Model Kano	12
2.1.8 Atribut-atribut Kano	13
2.1.9 Langkah-langkah Pengukuran Kano	14
2.1.10 Keuntungan Penggunaan Metode Kano	17
2.1.11 Keuntungan Mengklasifikasikan Kebutuhan Pelanggan dengan Kano.....	18
2.1.12 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	19
2.1 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	27

3.3 Data dan Informasi	27
3.4 Variabel Penelitian	28
3.5 Populasi dan Sampel	29
3.6 Metode Pengumpulan Data	30
3.7 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	31
3.8 Langkah-langkah Penelitian	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	34
4.1 Pengumpulan Data	34
4.1.1 Karakteristik Responden	35
4.2 Pengolahan Data	38
4.2.1 Penilaian Harapan Pada Kualitas Jasa Pelayanan	38
4.2.2 Penilaian Persepsi atau Kepentingan Kualitas Jasa Pelayanan	39
4.2.3 Mencari R Tabel	41
4.2.4 Hasil Uji Validitas Harapan Pasien	42
4.2.5 Hasil Uji Validitas Kenyataan Pasien	43
4.2.6 Uji Realibilitas	45
4.2.7 Gap Butir Pertanyaan	46
4.2.8 Hasil Perdimensi Dari SERVQUAL dan Hasil Setiap Atribut Dalam Diagram Kartesius	48
4.2.9 Hasil Setiap Atribut Dalam Diagram Kartesius	51
4.2.10 Metode Kano	53
4.2.11 Klasifikasi Atribut Layanan berdasarkan Metode Kano	54
4.2.12 Menghitung Jumlah Masing-masing Kategori Kano dalam Tiap-Tiap Atribut	58
4.2.13 Menentukan Kategori Kano untuk tiap-tiap atribut layanan	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Hasil Performa Kualitas Atribut Kualitas Pelayanan	62
5.2 Rangking Atribut	63
5.3 Hasil Diagram Kartesius	64
5.4 Hasil Pembahasan Model Kano	66
5.5 Perbandingan Preferensi antara Pasien dan Pimpinan Puskesmas	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73