

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Pernyataan | ii |
| Halaman Pengesahan..... | iii |
| Abstrak..... | iv |
| <i>Abstract</i> | v |
| Kata Pengantar | vi |
| Daftar Isi | viii |
| Daftar Tabel..... | xi |
| Daftar Gambar | xiii |
| Daftar Lampiran | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Batasan Penelitian | 3 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 4 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Konsep & Teori | 6 |
| 2.1.1 Definisi Puskesmas | 6 |
| 2.1.2 Definisi Kepuasan Pelanggan | 7 |
| 2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 8 |
| 2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan | 9 |
| 2.1.5 Jenis-jenis Pelayanan | 10 |
| 2.1.6 Dimensi kualitas Jasa | 11 |
| 2.1.7 <i>Service Quality (Servqual)</i> | 13 |
| 2.1.8 Diagram Kartesius..... | 17 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.1.9 | SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>)..... | 19 |
| 2.2 | Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| 2.3 | Kerangka Pemikiran | 27 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 28 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 28 |
| 3.2 | Jenis Data dan Informasi | 28 |
| 3.3 | Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.4 | Metode Pengolahan dan Analisis Data..... | 31 |
| 3.4.1 | Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian..... | 32 |
| 3.4.2 | Kuisisioner | 33 |
| 3.4.3 | Analisis <i>Service Quality</i> | 34 |
| 3.5 | Langkah-Langkah Penelitian..... | 36 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA..... | | 38 |
| 4.1 | Pengumpulan Data | 38 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Responden | 38 |
| 4.1.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 39 |
| 4.1.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 39 |
| 4.1.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 40 |
| 4.1.2 | Pengumpulan Data Kuisisioner | 40 |
| 4.1.3 | Pengisian Data Kuisisioner oleh Responden | 41 |
| 4.2 | Pengolahan Data..... | 45 |
| 4.2.1 | Rekapan Kuisisioner Kepuasan Pelanggan..... | 45 |
| 4.2.2 | Pengujian Kuisisioner | 49 |
| 4.2.3 | Pengukuran <i>Servqual (Service Quality)</i> | 52 |
| 4.2.3.1 | Nilai Persepsi..... | 54 |
| 4.2.3.2 | Nilai Harapan..... | 56 |
| 4.2.4 | Skor <i>Service Quality</i> | 56 |
| 4.2.5 | Diagram Kartesius..... | 57 |

| | |
|--|-----------|
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN | 60 |
| 5.1 Nilai Per Dimensi <i>Service Quality</i> | 60 |
| 5.1.1 Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | 60 |
| 5.1.2 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)..... | 61 |
| 5.1.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 62 |
| 5.1.4 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | 62 |
| 5.1.5 Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)..... | 63 |
| 5.1.6 Rata-Rata Keseluruhan Dimensi | 64 |
| 5.2 Analisis Diagram Kartesius | 65 |
| 5.2.1 Kuadran I..... | 65 |
| 5.2.2 Kuadran II | 66 |
| 5.2.3 Kuadran III | 66 |
| 5.2.4 Kuadran IV | 67 |
| | |
| BAB VI KESIMPULAN & SARAN..... | 69 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 69 |
| 6.2 Saran | 70 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN..... | 75 |