

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN	iii
PENGESAHAN USULAN PENELITIAN	iv
MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	17
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	
2.1 Kepuasan Pasien	18
2.1.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	19
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pasien	22

2.2	Kualitas Layanan	24
2.2.1.	Konsep Kualitas Pelayanan	40
2.2.2	Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	43
2.3	Kinerja Manajemen Puskesmas	48
2.4	Standart Mutu Pelayanan Pemerintah	52
2.5	Penelitian Terdahulu.....	56
2.6	Defenisi Operasional Variabel.....	58
2.7	Kerangka Pemikiran Teoritis	60
2.8	Gambaran Umum Puskesmas Mranggen	65

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Perspektif Pendekatan Penelitian	66
3.2.	Lokasi Dan Obyek Penelitian	66
3.3.	Jenis Dan Sumber Data.....	66
3.4.	Populasi Teknik Pengambilan Sampel	67
3.5.	Metode Pengumpulan Data	68
3.6.	Metode Analisis Data	71
3.7.	Teknik Analisis Data.....	71
3.7.1.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	72
3.7.2.	Grafik Radar	78

BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Pendahuluan.....	79
4.2	Deskriptif Responden	79
4.3	Uji Validitas dan Realibilitas Dimensi Kualitas Layanan.....	80

4.4	Analisis Tingkat Kesesuaian atau Kepuasan Pelanggan	73
4.4.1.	Dimensi Tangibles	83
4.4.2.	Dimensi Reliability	84
4.4.3.	Dimensi Responsiveness	85
4.4.4.	Dimensi Empathy	86
4.4.5.	Dimensi Assurance	87
4.4.6.	Dimensi Accessibility	88
4.4.7.	Tingkat Kesesuaian Antar Kepentingan dan Kinerja Atas Dimensi Kualitas layanan.....	89
4.5	Importance Performance Analysis (IPA).....	90
4.6	Diagram Kartesius.....	93
4.6.1.	Diagram Kartesius Dimensi Tangibles	95
4.6.2.	Diagram Kartesius Dimensi Reliability	97
4.6.3.	Diagram Kartesius Dimensi Responsiveness	98
4.6.4.	Diagram Kartesius Dimensi Empathy	100
4.6.5.	Diagram Kartesius Dimensi Assurance	101
4.6.6.	Diagram Kartesius Dimensi Accessibility	103
4.6.7.	Diagram Kartesius Indikator Kualitas Pelayanan.....	104
4.6.8	Diagram Kartesius Dimensi Kualitas Pelayanan.....	107
4.7.	Grafik Radar Indikator Kualitas Pelayanan	110
4.8.	Grafik Radar Dimensi Kualitas Pelayanan	114

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1.	Kesimpulan	116
------	------------------	-----

5.2. Implikasi Teoritis	117
5.2. Implikasi Manajerial.....	119
5.6. Agenda Penelitian Mendatang	127
DAFTAR PUSTAKA	128

