

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ix
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.5.2 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan/Jasa	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Teori Pelayanan Publik	16
2.1.5 Konsep Pelayanan Kesehatan	17
2.1.6 Kepuasan Pasien	19

2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien	22
2.1.8 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Berpikir	32
2.4 Hipotesis	33
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.4 Data Penelitian	41
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5 Variabel Penelitian	43
3.6 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Peneliti	44
3.7 Metode Analisis Data	48
3.8 Metode Analisis Kuantitatif	49
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	49
3.8.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	49
3.8.3 Uji Persyaratan Regresi (Uji Asumsi Klasik)	51
3.8.4 Uji Hipotesis	53
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	55
4.1.1 Sejarah Perusahaan	55
4.1.2 Visi dan Misi.....	57
4.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Semen Gresik	58
4.1.4 Jasa Pelayanan Rumah Sakit Semen Gresik	58
4.2 Karakteristik Responden	60
4.3 Metode Analisis Kuantitatif	64
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	64
4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	66
4.3.3 Uji Persyaratan Regresi (Uji Asumsi Klasik)	69

4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.3.5 Uji Hipotesis	74
4.3.6 Koefisien Determinasi R^2 dengan <i>Adjusted R²</i>	76
4.4 Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87





-Halaman ini sengaja dikosongkan-