

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah YAKES TELKOM.....	2
1.1.2 Prinsip & Tolak Ukur Pelayanan Yakes Telkom.....	4
1.1.3 Logo Perusahaan.....	9
1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	9
1.1.5 Struktur Organisasi.....	10
1.2 Latar Belakang Masalah.....	12
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5.1 Aspek Teoritis.....	17
1.5.2 Aspek Praktis.....	17
1.6 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.2 Hubungan antara Manajemen Sumber Daya Manusia dengan Kualitas Pelayanan.....	20
2.3 Definisi Pelanggan.....	20
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4.1 Definisi Kepuasan.....	20
2.4.2 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	21

2.4.3 Keuntungan dari Kepuasan Pelanggan	22
2.4.4 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
2.4.5 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	24
2.5 Kualitas Pelayanan	25
2.5.1 Definisi Pelayanan	25
2.5.2 Kriteria Pelayanan.....	27
2.5.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	28
2.5.4 Alat Ukur Kualitas Pelayanan.....	29
2.5.5 Teori Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.6 Penelitian Terdahulu	31
2.7 Kerangka Penelitian	45
2.8. Hipotesis	46
2.9. Ruang Lingkup Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Variabel Operasional.....	47
3.3 Skala Pengukuran.....	50
3.4 Tahapan Penelitian	51
3.5 Populasi dan Sampel	52
3.5.1 Populasi	52
3.5.2 Sampel.....	52
3.6 Pengumpulan Data	53
3.6.1 Data Primer	53
3.6.2 Data Sekunder	54
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.7.1 Uji Validitas	54
3.7.2 Uji Reliabilitas	56
3.8 Teknik Analisis Data.....	57
3.8.1 Analisis Deskriptif	58
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.8.3 Pengujian Hipotesis.....	60

3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda	62
3.8.5	Koefisien Determinasi.....	63
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1	Analisis Deskriptif	64
4.1.1	Profil Responden.....	64
4.1.2	Gambaran Persepsi Responden	65
a.	Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i> (X1).....	66
b.	Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> (X2).....	67
c.	Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> (X3).....	68
d.	Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (X4).....	69
e.	Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> (X5)	70
f.	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien (Y)	71
4.2	Uji Asumsi Klasik Regresi Linier	72
4.2.1	Uji Normalitas	72
4.2.2	Uji Multikolinearitas	73
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	73
4.3	Pengujian Hipotesis.....	74
4.3.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	74
4.3.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	76
4.4	Pengaruh <i>Tangibles</i> (X1), <i>Reliability</i> (X2), <i>Assurance</i> (X3), <i>Responsiveness</i> (X4), <i>Empathy</i> (X5) terhadap Kepuasan Pasien (Y).	78
4.5	Koefisien Determinasi.....	79
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V	KESIMPULAN.....	84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88