DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN PERNYATAAN iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
ABSTRAK vii
Abstract viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN 1
BAB I PENDAHULUAN 2
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 2
1.1.1 Gambaran Umum Objek Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Bandung, Jawa Barat 2
A. Sejarah Pendirian 2
B. Lokasi Objek Penelitian 3
C. Visi dan Misi 3
D. Struktur Organisasi dan Logo 4
1.1.2 Gambaran Umum Objek Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, Jawa Barat 5
A. Sejarah Pendirian 5
B. Lokasi Objek Penelitian 7
C. Visi dan Misi 7
D. Struktur Organisasi dan Logo 7
1.2 Latar Belakang 8
1.3 Rumusan Masalah 11
1.4 Tujuan Penelitian 11
1.5 Kegunaan Penelitian 11
1.5.1 Kegunaan Teoritis 12
1.5.2 Kegunaan Praktis 12

1.5.3 Sistematika Penulisan 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 14
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian 14
2.1.1 Pengertian Pemasaran 14
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan 15
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....16
2.1.5 Model Kualitas Pelayanan 17
2.1.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....18
2.2 Penelitian Terdahulu 19
2.3 Kerangka Pemikiran 29
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....31
BAB III METODE PENELITIAN 32
3.1 Jenis Penelitian 32
3.2 Skala Pengukuran dan Variabel Operasional 32
3.2.1 Skala Pengukuran 32
3.2.2 Variabel Operasional 33
3.3 Tahapan Penelitian.....37
3.4 Populasi dan Sampel 38
3.4.1 Populasi 38
3.4.2 Sampel.....38
3.4.2 Teknik *Sampling*.....40
3.5 Teknik Pengumpulan Data 40
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 41
3.6.1 Uji Validitas 41
3.6.2 Uji Keandalan (Reliabilitas) 44
3.7 Teknik Analisis Data 45
3.7.1 Analisis Deskriptif 45
3.7.2 Analisis Komparatif.....46
3.8 Uji Hipotesis.....47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....49
4.1 Karakteristik Responden Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Bandung .49
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 49

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....50
4.2 Karakteristik Responden Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung 51
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51
4.3 Hasil Penelitian.....53
4.3.1 Analisis Deskriptif Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Baleendah, Bandung 53
4.3.2 Analisis Deskriptif Rumah Sakit Muhammadiyah, Bandung 65
4.4 Analisis Kesenjangan/GAP 77
4.4.1 Analisis Kesenjangan/GAP Pada RS Muhammadiyah.....77
4.4.2 AnalisisKesenjangan/GAP Pada RSUD AL IHSAN 79
4.4.3 Analisis Kesenjangan/GAP Antara RS Muhammadiyah Dengan RSUD Al Ihsan 81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....83
5.1 Kesimpulan.....84
5.2 Saran 84
DAFTAR PUSTAKA 85
LAMPIRAN 88