

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 KAJIAN PUSTAKA	9
2.1.1 Sejarah Rumah Sakit	9
2.1.2 Definisi Kualitas	17
2.1.3 Definisi Jasa	18
2.1.4 Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.1.5 Harga (Tarif Layanan).....	25
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	29
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	33
2.3 HIPOTESIS	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Dan Subjek Penelitian	39
3.2 Metode Penelitian	39
3.3 Definisi Operasional Variabel	40
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.5 Alat Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.6.1 Method Of Successive Interval (MSI)	45

3.6.2	Analisis Korelasi	46
3.6.3	Koefisien Determinasi.....	47
3.6.4	Persamaan Regresi Linier Ganda	49
3.6.5	Uji Simultan (Uji F)	49
3.6.6	Uji Parsial (Uji t)	50
3.6.7	Uji Validitas Pra Penelitian	51
3.6.8	Uji Reliabilitas Pra Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit.....	55
4.1.1	Geografi	55
4.1.2	Demografi	55
4.1.3	Dasar Hukum	56
4.2	Deskripsi Responden	57
4.2.1	Gambaran Responden BerdasarkanUsia.....	57
4.2.2	Gambaran Responden BerdasarkanPendidikan Terakhir.....	58
4.2.3	Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan	59
4.2.4	Gambaran Responden BerdasarkanPekerjaan	61
4.3	Gambaran Umum Variabel Penelitian	62
4.3.1	Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan	62
4.3.2	Gambaran Variabel Harga (Tarif Layanan).....	72
4.3.3	Gambaran Variabel Kepuasan Konsumen	79
4.4	Teknik Analisis Data Dan Pengujian hipotesis.....	89
4.4.1	Analisis Data.....	89
4.4.2	Pengujian Hipotesis.....	90
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	98
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN – LAMPIRAN		