

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	Vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	10
1.2.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	13
2.1.1 Konsep Pemasaran .....	13
2.1.1.1 Konsep Pemasaran Jasa .....	16
2.1.1.2 Pemasaran jasa sebagai suatu sistem .....	18
2.1.1.3 Bauran Pemasaran jasa .....	21
2.1.1.4 Perbedaan karakteristik barang dan jasa .....	29
2.1.2 Pengertian jasa .....	30
2.1.2.1 Karakteristik jasa .....	33
2.1.2.2 Kualitas Pelayanan .....	35
2.1.2.3 Gap Kualitas Jasa .....	37
2.1.3 Kepuasan Pasien .....	40
2.13.1 Harapan Pasien .....	39

2.1.3.2	Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien ....	52
2.1.3.3	Strategi Penanganan Keluhan Pasien .....	55
2.1.3.4	Manfaat Penanganan Keluhan Pasien .....	55
2.1.3.5	Teknik Pengukuran Kepuasan Pasien .....	56
2.1.4	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien .....	60
2.2	Kerangka Pemikiran .....	62
2.3	Hipotesis .....	70
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Objek Penelitian .....	70
3.2	Metode Penelitian .....	70
3.2.1	Sifat/Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	70
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	72
3.2.3	Jenis dan Sumber Data .....	75
3.2.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	76
3.2.4.1.	Populasi .....	76
3.2.4.2.	Sampel .....	77
3.2.4.3.	Teknik Sampling .....	80
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data .....	82
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	83
3.2.6.1.	Validitas .....	83
3.2.6.2.	Reliabilitas .....	84
3.2.7	Teknik Analisis Data .....	88
3.2.7.1.	Analisis Data .....	88
3.2.7.2.	Analisis Korelasi .....	90
3.2.7.3.	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	90
3.2.7.4.	Rancangan Uji Hipotesis .....	92
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum RSUD dr. Slamet Garut.....	93
4.1.1	Sekilas Tentang RSUD dr. Slamet Garut .....	93
4.1.2	Visi dan Misi Rumah Sakit Umum dr. Slamet Garut.....	96

4.2 Karakteristik dan Pengalaman Responden Terhadap RSUD dr. Slamet Garut.....	97
4.2.1 Karakteristik Responden .....	98
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin.....	98
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan Terakhir.....	99
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan .....	101
4.2.2 Pengalaman Responden .....	103
1. Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menggunakan jasa RSUD dr. Slamet Garut .....	103
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	104
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap kualitas pelayanan ....	104
1. Tanggapan Responden Terhadap Tangible.....	105
2. Tanggapan Responden Terhadap Emphaty.....	108
3. Tanggapan Responden Terhadap Reliability.....	110
4. Tanggapan Responden Terhadap Responsiveness.....	112
5. Tanggapan Responden Terhadap Assurance.....	115
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien .....	117
1. Tanggapan Responden Terhadap Customer Value.....	117
2. Tanggapan Responden Terhadap Customer Cost.....	120
4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	122
4.4.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD dr. Slamet Garut .....	123
4.4.2 Pembahasan Hipotesis.....	126
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan .....	131
5.2 Rekomendasi .....	132

**DAFTAR PUSTAKA ..... 134**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... 136**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 137**