

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Tujuan Umum.....	13
1.4.2 Tujuan Khusus.....	13
1.4.3 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Rumah Sakit	14
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit	14
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	14
2.1.3 Klasifikasi Rumah Sakit Umum.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3 Pembagian Kualitas Pelayanan.....	17
2.3 Kinerja	19
2.3.1 Pengertian Kinerja.....	19
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	20
2.3.3 Pengukuran dan Penilaian Kinerja	23
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26

2.4.2	Elemen Kepuasan Pelanggan	27
2.4.3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.4	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	30
BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	32
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	32
BAB IV	METODE PENELITIAN	34
4.1	Jenis dan Rancang Bangun Penelitian	34
4.2	Populasi Penelitian	34
4.3	Sampel, Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel.....	35
4.4	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
4.5	Variabel dan Definisi Operasional	37
4.5.1	Variabel Penelitian	37
4.5.2	Definisi Operasional.....	37
4.6	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	45
4.7	Kerangka Operational.....	49
4.8	Teknik Analisis Data	50
BAB V	HASIL PENELITIAN	51
5.1	Gambaran Umum RSUD Haji Surabaya.....	51
5.1.1	Sejarah RSUD Haji Surabaya.....	51
5.1.2	Visi, misi dan motto.....	51
5.1.3	Instalasi Pengendali Kerjasama Asuransi RSUD Haji Surabaya	52
5.2	Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Petugas di Instalasi Pengendali Kerjasama Asuransi RSUD Haji Surabaya	55
5.2.1	Kekondusifan Pelayanan	55
5.2.2	Kedisiplinan.....	56
5.2.3	Tanggung Jawab.....	57
5.2.4	Kecepatan dan Ketepatan Waktu.....	58
5.2.5	Keramahan dan Kesopanan	59
5.2.6	Hubungan Interpersonal dengan Pelanggan	60
5.2.7	Kecekatan	61
5.2.8	Penampilan	62
5.3	Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di Instalasi Pengendali Kerjasama Asuransi RSUD Haji Surabaya	63
5.3.1	Dimensi Bukti Langsung.....	64
5.3.2	Dimensi Keandalan.....	64
5.3.3	Dimensi Daya Tanggap	65

5.3.4	Dimensi Jaminan	66
5.3.5	Dimensi Empati	67
5.4	Hubungan Kinerja Petugas dengan Kepuasan Pelanggan di Instalasi Pengendali Kerjasama Asuransi RSUD Haji Surabaya	68
BAB VI PEMBAHASAN		79
6.1	Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Petugas di Instalasi Pengendali Kerjasama Asuransi RSUD Haji Surabaya	79
6.1.1	Kekondusifan Pelayanan	80
6.1.2	Kedisiplinan	81
6.1.3	Tanggung Jawab	82
6.1.4	Kecepatan dan Ketepatan Waktu	83
6.1.5	Keramahan dan Kesopanan	83
6.1.6	Hubungan Interpersonal dengan Pelanggan	84
6.1.7	Kecekatan	85
6.1.8	Penampilan	85
6.2	Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan di Instalasi Pengendali Kerjasama Asuransi RSUD Haji Surabaya	86
6.2.1	Dimensi Bukti Langsung	87
6.2.2	Dimensi Keandalan	88
6.2.3	Dimensi Daya Tanggap	89
6.2.4	Dimensi Jaminan	90
6.2.5	Dimensi Empati	91
6.3	Hubungan Kinerja Petugas dengan Kepuasan Pelanggan di Instalasi Pengendali Kerjasama Asuransi RSUD Haji Surabaya	91
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		99
7.1	Kesimpulan	99
7.2	Saran	100
7.2.1	Bagi RSUD Haji Surabaya	100
7.2.2	Bagi Kalangan Akademik(Mahasiswa FKM)	100
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN		