

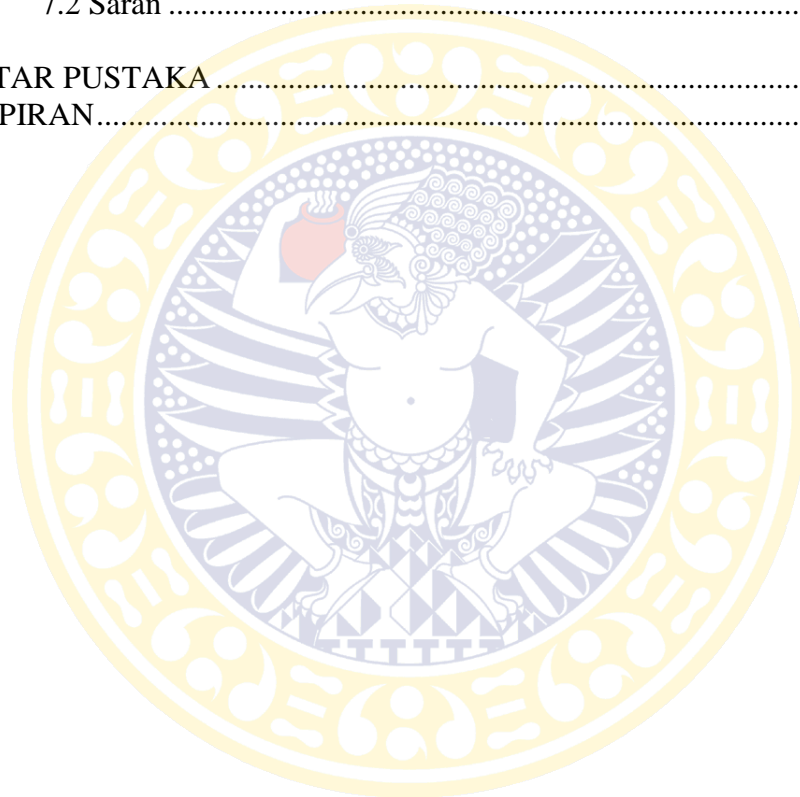
DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN	i
SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
<i>SUMMARY</i>	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR ARTI LAMBANG SINGKATAN DAN ISTILAH	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.4.1 Tujuan Umum	18
1.4.2 Tujuan Khusus	18
1.5 Manfaat Penelitian	19
1.5.1 Manfaat bagi Rumah Sakit	19
1.5.2 Manfaat Bagi Peneliti	19
1.5.3 Manfaat Bagi program Studi	20
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Rumah Sakit	21
2.1.1 Tugas Rumah Sakit	22
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit	23
2.1.3 Rumah Sakit Ibu dan Anak	23
2.2 Layanan	24
2.2.1 Definisi Layanan	24
2.2.2 Karakteristik layanan	25
2.3 Persepsi	27
2.3.1 Komponen Utama Pembentuk Persepsi	28
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Pembentukan Persepsi ...	29
2.4 Kualitas Layanan	30
2.4.1 Indikator Kualitas Layanan	30
2.5 <i>Perceived Service Quality</i>	32
2.5.1 Persepsi pelanggan mengenai Kualitas	33
2.5.2 Dimensi Kualitas	34

2.5.3	dimensi Tambahan.....	39
2.5.4	Kualitas dan Persaingan	39
2.6	<i>Corporate Image</i>	40
2.6.1	Definisi <i>Corporate Image</i>	41
2.6.2	Pentingnya <i>Corporate Image</i>	42
2.6.3	Faktor yang mempengaruhi <i>Corporate Image</i>	43
2.6.4	Pengukuran <i>Corporate Image</i>	44
2.7	<i>Customer Value</i>	44
2.7.1	Definisi <i>Customer Value</i>	45
2.7.2	Elemen <i>Customer Value</i>	46
2.7.3	Pengukuran <i>Customer Value</i>	47
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL.....	49
3.1	Kerangka Konseptual penelitian	49
3.2	Penjelasan kerangka Konseptual penelitian	50
BAB 4	METODE PENELITIAN	51
4.1	Jenis Penelitian	51
4.2	Rancang Bangun Penelitian.....	51
4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
4.4	Populasi dan Sampel Penelitian	52
4.4.1	Populasi.....	52
4.4.2	Sumber Informasi penelitian.....	52
4.4.3	Sampel Penelitian	53
4.5	Kerangka Operasional	55
4.6	Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Cara Pengukuran	
4.6.1	Variabel Penelitian	56
4.6.2	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel Penelitian	57
4.7	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	71
4.8	Pengolahan dan Analisis Data	72
4.9	Analisis Data	72
BAB 5	HASIL DAN ANALISIS DATA.....	75
5.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi..	75
5.1.1	Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	75
5.1.2	Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	76
5.1.3	Pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	78
5.1.4	Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Ibu dan anak Sekar Wangi Magetan.....	79
5.1.5	Sarana dan Prasarana di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan	80
5.2	Menganalisis Kondisi Asal Pasien	81

5.3	Menganalisis <i>Perceived Service Quality</i> (<i>Technical Quality</i> dan <i>Functional Quality</i>) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan	82
5.3.1	<i>Technical Quality</i> (<i>Professional</i> dan <i>Skill</i>) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	82
5.3.2	<i>Functional Quality</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan	84
5.4	Menganalisis <i>Corporate Image</i> (<i>Expertise</i> dan <i>Trustworthiness</i>) di RSIA Sekar Wangi Magetan	90
5.5	Menganalisis <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan	92
5.6	Analisis Asal Pasien terhadap <i>Perceived Service Quality</i> , <i>Corporate Image</i> dan <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	94
5.6.1	Analisis Asal Pasien terhadap <i>Perceived Service Quality</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan	94
5.6.2	Analisis Asal Pasien terhadap <i>Corporate Image</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan....	95
5.6.3	Analisis Asal Pasien terhadap <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	96
5.7	Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> terhadap <i>Corporate Image</i> dan <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan	97
5.8	Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> terhadap <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan ..	98
5.9	Analisis <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	98
5.10	Isu strategis.....	101
5.11	Rekomendasi	105
BAB 6	PEMBAHASAN.....	106
6.1	Analisis Kondisi Asal Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	106
6.2	Analisis <i>Perceived Service Quality</i> (<i>Technical Quality</i> dan <i>Functional Quality</i>) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	107
6.3	Analisis <i>Corporate Image</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak RSIA Sekar Wangi Magetan.....	109
6.4	Analisis <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	109
6.5	Analisis Perbedaan Asal Pasien terhadap <i>Perceived Service Quality</i> , <i>Corporate Image</i> dan <i>Customer Value</i> Berdasarkan Asal Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	110
6.6	Analisis Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> terhadap	

<i>Corporate Image</i> dan <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	111
6.7 Analisis pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	113
6.8 Rekomendasi untuk meningkatkan <i>Perceived Service Quality</i> dan <i>Corporate Image</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	114
BAB VII PENUTUP	116
7.1 Kesimpulan	116
7.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	121



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Data Jumlah Tempat Tidur (TT) Pesaing Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan 2013-2014.....	3
Tabel 1.2	BOR Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi (25TT) Tahun 2013- 2014 (%)	4
Tabel 1.3	Penilaian Pasien Pasca Rawat Inap terhadap Pemberian Pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	5
Tabel 4.1	Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4.2	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran.....	55
Tabel 5.1	Jenis Pelayanan Medik di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	78
Tabel 5.2	Jenis Pelayanan Penunjang Non Medik di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi.....	79
Tabel 5.3	Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	79
Tabel 5.4	Sarana dan Prasarana yang Ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	80
Tabel 5.5	Asal Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	82
Tabel 5.6	Indikator <i>Technical Quality (Professional dan Skill)</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	82
Tabel 5.7	Penilaian <i>Technical Quality (Professional dan Skill)</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	83
Tabel 5.8	Indikator <i>Attitudes dan Behaviour</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	84
Tabel 5.9	Penilaian <i>Attitudes dan Behaviour</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	85
Tabel 5.10	Indikator <i>Accessibility dan Flexibility</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	86
Tabel 5.11	Penilaian <i>Accessibility dan Flexibility</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	86
Tabel 5.12	Indikator <i>Reliability dan Trustworthiness</i> di RSA Sekar Wangi Magetan.....	87
Tabel 5.13	Penilaian <i>Reliability dan Trustworthiness</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	87
Tabel 5.14	Indikator <i>Service Recovery</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	88
Tabel 5.15	Penilaian <i>Service Recovery</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	88
Tabel 5.16	Indikator <i>Service Scape</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	89
Tabel 5.17	Penilaian <i>Service Scape</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	90

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.18	Penilaian <i>Perceived Service Quality</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	90
Tabel 5.19	Indikator <i>Corporate Image (Expertise dan Trusworthiness)</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	91
Tabel 5.20	Penilaian <i>Corporate Image (Expertise dan Trusworthiness)</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak RSA Sekar Wangi Magetan.....	92
Tabel 5.21	Indikator <i>Customer Value (Value Acquisition dan Value Transaction)</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	93
Tabel 5.22	Penilaian <i>Customer Value (Value Acquisition dan Value Transaction)</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	94
Tabel 5.23	Crosstab Asal Pasien terhadap <i>Perceived Service Quality</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	95
Tabel 5.24	Crosstab Asal Pasien terhadap <i>Corporate Image</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	96
Tabel 5.25	Crosstab Asal Pasien terhadap <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	86
Tabel 5.26	Crosstab <i>Perceived Service Quality</i> terhadap <i>Corporate Image</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	97
Tabel 5.27	Crosstab <i>Perceived Service Quality</i> terhadap <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	98
Tabel 5.28	Crosstab <i>Corporate Image</i> terhadap <i>Customer Value</i> di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	91
Tabel 5.29	Ringkasan Hasil Signifikansi Uji Regresi Linear dari Variabel Penelitian.....	99
Tabel 5.30	Isu Strategis.....	99

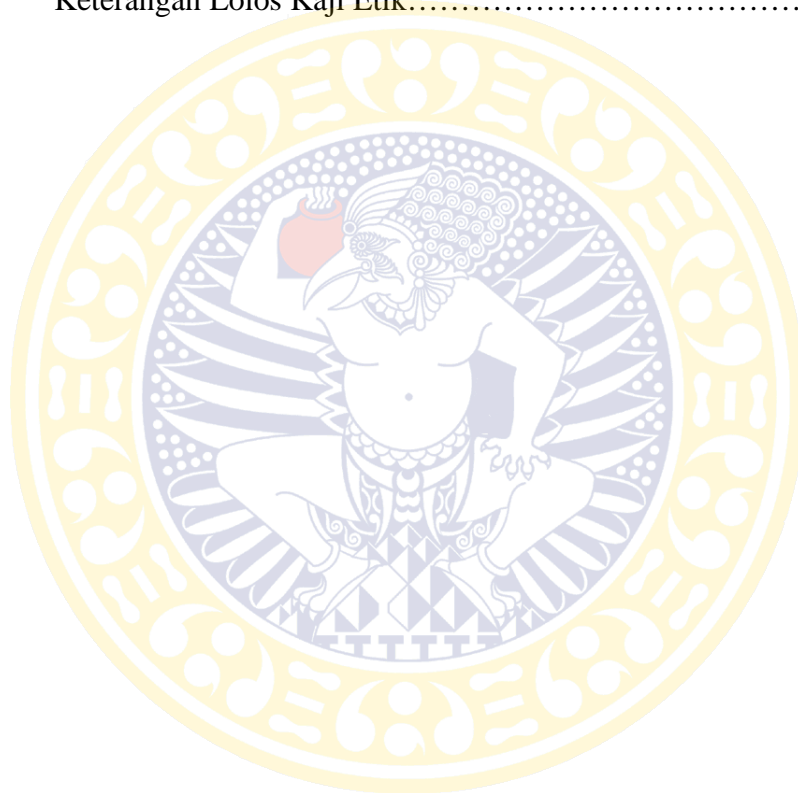
DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah.....	6
Gambar 2.1	<i>Total Perceived Quality</i>	35
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual.....	49
Gambar 4.1	Kerangka Operasional.....	53
Gambar 5.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Sekar Wangi Magetan.....	77



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Lembar Penjelasan Sebelum Persetujuan.....	121
2	Lembar <i>Informed Consent</i>	122
3	Kuesioner Penelitian.....	123
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	129
5	Hasil Uji Asumsi Klasik	131
6	Hasil Uji Beda	133
7	Hasil Uji Hubungan	141
8	Hasil Uji Regresi.....	142
9	Keterangan Lolos Kaji Etik.....	145



DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

Daftar Arti Lambang

&	= dan
%	= persen
n	= besar sampel
\sum	= jumlah
$\sqrt{\quad}$	= centang
>	= lebih dari
<	= kurang dari
\leq	= kurang dari sama dengan
\geq	= lebih dari sama dengan
α	= <i>Alpha</i>
@	= setiap

Daftar Singkatan

dr.	= dokter
JKN	= Jaminan Kesehatan Nasional
Jl.	= Jalan
Kabag	= Kepala Bagian
Kabid	= Kepala Bidang
Kasi	= Kepala Seksi
Kasubag	= Kepala Subbagian
KB	= Keluarga Berencana
No.	= Nomor
RB	= Rumah Bersalin
RS	= Rumah Sakit
RSB	= Rumah Sakit Bersalin
RSIA	= Rumah Sakit Ibu dan Anak
PT	= Perseroan Terbatas
CSSD	= <i>Central Sterilisasi Supply Department</i>
BOR	= <i>Bed Occupancy Ratio</i>
BPJS	= Badan Penyelenggara Jaminan Sosial