

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Peneleitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Konsep Kualitas Jasa .....	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas .....	11

2.1.1.2	Pengertian Jasa .....	14
2.1.1.3	Karakteristik Jasa .....	16
2.1.1.4	Pengertian dan Dimensi Kualitas Jasa .....	18
2.1.2	Pengukuran Kualitas Jasa.....	24
2.1.2.1	Persepsi Pelanggan .....	24
2.1.2.2	Harapan Pelanggan .....	25
2.1.2.3	Perbaikan Kualitas .....	26
2.1.2.4	Pengukuran Kualitas Jasa.....	30
2.1.3	<i>Diagram Fishbone</i> (Diagram Sebab Akibat) .....	35
2.2	Penelitian Sebelumnya .....	39
2.3	Kerangka Berpikir .....	40
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1.	Pendekatan Penelitian .....	42
3.2.	Batasan Penelitian .....	42
3.3.	Identifikasi Variabel .....	43
3.4.	Definisi Operasional .....	43
3.5.	Jenis Dan Sumber Data .....	45
3.6.	Prosedur Pengumpulan Sampel.....	46
3.7.	Prosedur Pengumpulan Data .....	48
3.8.	Validitas dan Realibilitas Alat Ukur .....	49
3.8.1.	Uji Validitas .....	49
3.8.2.	Uji Reliabilitas .....	49
3.9	Teknik Analisis.....	50

3.10	Tahapan Penelitian .....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
4.1.1	Sejarah Berdirinya RSUD dr. Soewandhie Kota Surabaya.....	54
4.1.2	Visi dan Misi RSUD dr. Moehammad Soewandhie Surabaya.....	59
4.1.2.1	Visi.....	59
4.1.2.2	Misi.....	59
4.1.3	Nilai Dasar Organisasi.....	60
4.1.4	Moto RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.....	61
4.1.5	Lokasi RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya.....	61
4.1.6	Bidang Usaha.....	61
4.1.7	Gambaran Umum Uraian Kerja Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya .....	63
4.1.8	Prosedur Pelayanan IRJ RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya ...	63
4.1.9	Struktur Organisasi RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya .....	66
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian .....	68
4.2.1.	Data Responden .....	68
4.3.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	71
4.3.1.	Uji Validitas.....	71
4.3.2.	Uji Realibilitas.....	74
4.4.	Perhitungan <i>Servqual</i> .....	75
4.4.1.	Perhitungan Nilai Harapan Kualitas Pelayanan .....	75
4.4.2.	Perhitungan Nilai Kenyataan Kualitas Pelayanan .....	77

4.4.3.	Perhitungan Kesenjangan Nilai Layanan .....	79
4.5.	Pembahasan.....	81
4.5.1.	Analisis Perhitungan <i>Kesenjangan Nilai Layanan</i> .....	81
4.5.2.	Analisis Perhitungan Gap Tiap Dimensi .....	81
4.5.2.1.	Dimensi <i>Tangible</i> / Bukti Fisik .....	81
4.5.2.2.	Dimensi <i>Reliability</i> / Keandalan.....	82
4.5.2.3.	Dimensi <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap .....	83
4.5.2.4.	Dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan.....	83
4.5.2.5.	Dimensi <i>Emphaty</i> / Empati.....	84
4.6.	Analisis Diagram <i>Fishbone</i> .....	85
4.7.	Usulan Perbaikan Berdasarkan Diagram <i>Fishbone</i> .....	90
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>94</b>
5.1.	Kesimpulan .....	94
5.2.	Saran .....	97

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Pelayanan Yang Tersedia di RSUD dr. Mohammad Soewandhie.....	57
Tabel 4.2	Program Pembangunan RSUD dr. Mohammad Soewandhie .....	62
Tabel 4.3	Distribusi Jumlah Responden di IRJ RSUD dr. Mohammad Soewandhie Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Kepesertan ...	68
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kenyataan Kualitas Layanan .....	71
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kenyataan Kualitas Harapan .....	73
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas Kenyataan dan Harapan Kualitas Layanan ..	75
Tabel 4.7	Nilai Harapan Kualitas Pelayanan .....	76
Tabel 4.8	Nilai Kenyataan Kualitas Pelayanan .....	78
Tabel 4.9	<i>Gap Score</i> Harapan - Kenyataan .....	79
Tabel 4.10	<i>GapScore</i> Rata-rata Dimensi <i>Tangible</i> .....	81
Tabel 4.11	<i>GapScore</i> Rata-rata Dimensi <i>Reliability</i> / Keandalan .....	82
Tabel 4.12	<i>GapScore</i> Rata-rata Dimensi <i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap ...	83
Tabel 4.13	<i>GapScore</i> Rata-rata Dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan .....	83
Tabel 4.14	<i>GapScore</i> Rata-rata Dimensi <i>Emphaty</i> / Empati .....	84
Tabel 4.15	<i>Gap Score</i> Rata-rata Seluruh Dimensi .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Gap Pada Serqual</i> .....	35
Gambar 2.2 Diagram <i>Fishbone</i> .....	38
Gambar 2.3 Bagan Kerangka Berpikir .....	41
Gambar 3.1 Bagan Tahapan Penelitian .....	53
Gambar 4.1 Prosedur Pelayanan di IRJ RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya .....	65
Gambar 4.2 Struktur Organisasi RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya .....	66
Gambar 4.3 Data berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	69
Gambar 4.4 Data berdasarkan Usia Responden .....	69
Gambar 4.5 Data berdasarkan Jenis Kepesertaan Responden.....	70
Gambar 4.6 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Tangible</i> Atau Bukti Fisik.....	88
Gambar 4.7 Diagram <i>Fishbone</i> Dimensi <i>Reliability</i> Atau Kehandalan .....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Menggunakan Spss 17.0
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Bakesbanglinmas Kota Surabaya
- Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian / Riset Di RSUD dr. Mohammad Soewandhie Surabaya
- Lampiran 6 Dokumentasi

