

## 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 .....   | x         |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xii       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xiii      |
| DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN, DAN ISTILAH .....                                    | xiv       |
| <br>   |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....   | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 1         |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....   | 4         |
| 1.3 Pembatasan dan Rumusan Masalah .....   | 7         |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....  | 8         |
| <br>   |           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....   | <b>10</b> |
| 2.1 Rumah Sakit .....  | 10        |
| 2.2 Instalasi Gawat Darurat .....  | 11        |
| 2.3 Kualitas Jasa .....  | 14        |
| 2.4 Persepsi Pelanggan .....   | 18        |
| 2.5 Harapan Pelanggan .....  | 18        |
| 2.6 <i>Quality Gap</i> .....   | 20        |
| 2.7 <i>Customer Gap</i> .....  | 22        |
| 2.8 Kepuasan Pelanggan .....   | 23        |
| <br>   |           |
| <b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL</b> .....   | <b>25</b> |
| 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....   | 25        |
| <br>   |           |
| <b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....  | <b>27</b> |
| 4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian .....  | 27        |
| 4.2 Populasi Penelitian .....  | 27        |
| 4.3 Sampel, Besar Sampel, Cara Penentuan Sampel, dan Cara<br>Pengambilan Sampel..... | 27        |
| 4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian .....  | 29        |
| 4.5 Variabel, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, dan<br>Skala Data...            | 29        |
| 4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....                                       | 32        |
| 4.7 Kerangka Operasional .....   | 33        |
| 4.8 Teknik Analisis Data .....   | 34        |

|   |    |
|---|----|
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN</b>   | 35 |
| 5.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....   | 35 |
| 5.2 Karakteristik Responden Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Surabaya .....  | 37 |
| 5.3 Pelayanan yang Diharapkan Responden ( <i>Expected Service</i> ) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Surabaya ..  | 41 |
| 5.4 Pelayanan yang Diterima Responden ( <i>Perceived Service</i> ) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Surabaya.....   | 49 |
| 5.5 Pemetaan Pelayanan yang Diharapkan Pasien ( <i>Expected Service</i> ) dan Pelayanan yang Diterima ( <i>Perceived Service</i> ) Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Surabaya.....                                  | 57 |
| 5.6 <i>Customer Gap</i> di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Surabaya.....  | 67 |
| 5.7 Hubungan Pendapatan, Jarak Rumah dan Cara Pembayaran Pasien dengan Kepuasan Pasien.....   | 70 |
| <b>BAB VI PEMBAHASAN</b>  | 71 |
| 6.1 Karakteristik Responden .....   | 71 |
| 6.2 Pelayanan yang Diharapkan Responden ( <i>Expected Service</i> ) dan Pelayanan yang Diterima ( <i>Perceived Service</i> ) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Surabaya.....   | 73 |
| 6.3 Kepuasan Pasien berdasarkan <i>Customer Gap</i> antara Pelayanan yang Diharapkan ( <i>Expected Service</i> ) dan Pelayanan yang Diterima ( <i>Perceived Service</i> ) di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Surabaya ..... | 80 |
| <b>BAB VII PENUTUP</b>  | 82 |
| 7.1 Kesimpulan .....  | 82 |
| 7.2 Saran .....   | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA .....  | 85 |
| LAMPIRAN  |    |