

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vi
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
ABTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
SINGKATAN DAN ARTI LAMBANG	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Teoritis	6
2.1.1 Elektroakupunktur Veteriner.....	6
2.1.2 Klinik Akupunktur Veteriner	9
2.2 Sistem Manajemen Pelayanan Elektroakupunktur Hewan di Klinik Hewan	11
2.3 Kepuasan Klien.....	15
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	18

2.5	Klinik Hewan La Femur	22
2.6	Kajian Empiris	23
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL.....		27
3.1	Kerangka Konseptual.....	27
BAB 4 METODE PENELITIAN		30
4.1	Jenis dan Rancangan Penelitian	30
4.2	Informan dan Teknik Pengambilannya.....	30
4.3	Variabel Penelitian yang Diamati	31
4.4	Instrumen Penelitian	33
4.5	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
4.6	Prosedur dan Pengumpulan Data	33
4.7	Kerangka Operasional Penelitian.....	35
4.8	Analisis Data.....	36
BAB 5 HASIL PENELITIAN		38
5.1	Gambaran Umum Klinik Hewan La Femur.....	38
5.2	Karakteristik Informan.....	39
5.3	Kualitas Pelayanan Elektroakupunktur Hewan Terhadap Kepuasan Klien 39	
5.4	Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	43
5.5	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	45
5.6	Indikator Dimensi Tangibel	46
5.7	Indikator Dimensi Reliability	48
5.8	Indikator Dimensi <i>Responsiveness</i>	49
5.9	Indikator Dimensi Assurance.....	51
5.10	Indikator Dimensi <i>Emphaty</i>	53
BAB 6 PEMBAHASAN		55
6.1	Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	55
6.2	Indikator Dimensi Tangibel	55
6.2.1	Media Informasi	56
6.2.2	Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	57
6.2.3	Ketersediaan Fasilitas	58

6.2.4	Motto	59
6.2.5	Kerapian Petugas.....	59
6.2.6	Kedisiplinan Petugas.....	60
6.3	Indikator Dimensi Reliability	60
6.4	Indikator Dimensi Responsiveness	63
6.5	Indikator Dimensi Assurance.....	66
6.6	Indikator Dimensi Empaty	68
6.6.1	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	69
6.6.2	Kesopanan dan Keramahan Petugas	70
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN		72
7.1	Kesimpulan	72
7.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian.....		80
Lampiran 2. Kuisisioner penelitian.....		82
Lampiran 3. Data Kuesioner		86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Pengmatan Penelitian Silfiana	25
5.1 Data Karakteristik Informan	38
5.2 Indeks Kepuasan Klien Indikator Dimensi <i>Tangibel</i>	39
5.3 Indeks Kepuasan Klien Indikator Dimensi <i>Reliability</i>	40
5.4 Indeks Kepuasan Klien Indikator Dimensi <i>Responsiveness</i>	40
5.5 Indeks Kepuasan Klien Indikator Dimensi <i>Assurance</i>	41
5.6 Indeks Kepuasan Klien Indikator Dimensi <i>Empathy</i>	41
5.7 Rerata Kinerja dan Harapan dan Gap Lima Dimensi Pelayanan.....	45
5.8 Rerata Kinerja dan Harapan dan Gap Indikator Dimensi <i>Tangibel</i>	47
5.9 Rerata Kinerja dan Harapan dan Gap Indikator Dimensi <i>Reliability</i>	48
5.10 Rerata Kinerja dan Harapan dan Gap Indikator Dimen <i>Responsivenes</i>	50
5.11 Rerata Kinerja dan Harapan dan Gap Indikator Dimensi <i>Assurance</i>	52
5.12 Rerata Kinerja dan Harapan dan Gap Indikator Dimensi <i>Empathy</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Kerangka konseptual penelitian responsi klien terhadap pelayanan elektroakupunktur pada hewan di klinik la femur surabaya	28
4.1 Kerangka operasional penelitian responsi klien terhadap pelayanan elektroakupunktur hewan di klinik La Femur Surabaya	34
5.1 <i>Spider web</i> indikator kualitas pelayanan publik	43
5.2 <i>Spider web</i> lima dimensi kualitas pelayanan publik.....	44
5.3 <i>spider web</i> indikator dimensi <i>tangibel</i>	46
5.4 <i>spider web</i> indikator dimensi <i>reliability</i>	47
5.5 <i>spider web</i> indikator dimensi <i>responsiveness</i>	49
5.6 <i>spider web</i> indikator dimensi <i>assurance</i>	51
5.7 <i>spider web</i> indikator dimensi <i>empathy</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Dokumentasi Penelitian	76
2. Kuesioner Penelitian	78
3. Data kuesioner.....	82

SINGKATAN DAN ARTI LAMBANG

PERMENTAN	= Peraturan Menteri Pertanian
GV	= Governing Vessel
GB	= GallBladder Meridian
SI	= Small Intestine Meridian
BL	= Bladder
PDHB	= Praktek Dokter Hewan Bersama
Hz	= hertz
AC	= Alternating Current
DC	= Direct Current
Mm	= milimeter
YCM	= Traditional Chinese Medicine
PDHI	= Perhimpunan Dokter Hewan Indonesia
SOP	= Standart Operational Prosedur
x-ray	= Rontgen
TDP	= Termal Depth Penetration
MBA	= Magister Bisnis Administrasi
M.com	= Magister komunikasi
CDV	= Canine Distemper Virus
LI	= Large Intestine
ST	= Stomach Meridian
B	= Body acupuncture
MI	= mili liter
IKK	= Indeks kepuasan klien
IPA	= importance performance analysis
KUHD	= kitab undang-undang hukum dagang
Menkes	= menteri kesehatan
Drh	= dokter hewan
USG	= ultrasonografi