

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.5.1 Maksud Penelitian.....	6
1.5.2 Tujuan Penelitian	7
1.6 Kegunaan Penelitian	7
1.6.1 Kegunaan Praktis	7
1.6.2 Kegunaan Teoritis.....	8
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Pengertian Laboratorium	15
2.2 Jasa	15
2.2.1 Pengertian Jasa.....	15
2.2.2 Pengertian Kualitas Jasa.....	16
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	18
2.2.4 Faktor – Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk.....	19
2.2.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	21
2.2.6 Karakteristik Jasa	22
2.2.7 Klasifikasi Jasa.....	23
2.3 Kepuasan Pelanggan	25

2.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
2.3.2	Metode Pengukuran Kepuasan.....	29
2.3.3	Hipotesis	31
BAB III DATA DAN METODE PENELITIAN		33
3.1	Data	33
3.1.1	Objek Penelitian.....	33
3.1.2	Sejarah Laboratorium Plasma Diagnostics	33
3.2	Metode Penelitian.....	33
3.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.2.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.2.4	Teknik Pengolahan Data	38
3.2.5	Operasional Variabel.....	38
3.2.6	Metode Analisis Data.....	41
3.2.7	Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Data Umum Responden.....	52
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	54
4.2	Pengujian kualitas Instrumen Pengukuran.....	54
4.2.1	Uji Validitas	55
4.2.2	Uji Reliabilitas	58
4.3	Analisis Deskriptif.....	59
4.3.1	Tanggapan Responden	59
4.4	Analisis Data.....	81
4.4.1	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	81
4.4.2	Uji Korelasi	82
4.4.3	Analisis Koefisien Determinasi	83
4.5	Pengujian Hipotesis	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN 1	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 2	III
LAMPIRAN 3	VIII
LAMPIRAN 4	XXI
LAMPIRAN 5	XXV
LAMPIRAN 6	XXVII
LAMPIRAN 7	XXIX
LAMPIRAN 8	XXX
LAMPIRAN 9	XXXI
LAMPIRAN 10	XXXI
LAMPIRAN 11	XXXIV

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	28
Gambar 2.2.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	4
Tabel 2.1 Klasifikasi Jasa	25
Tabel 3.1	39
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	49
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir Responden	53
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	54
Tabel 4.5 Validitas Variabel Independen Kualitas Jasa.....	56
Tabel 4.6 Validitas Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan (Y)	57
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.8 Rentang Klasifikasi Variabel	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Ruang Tunggu Yang Bersih dan Rapih.....	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Ruang Pengambilan Sampel Darah Yang Bersih dan Nyaman.....	62
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Ruang Pemeriksaan Yang Bersih	63
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Toilet Yang Bersih	64
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Bangunan Dengan Design yang Minimalis	64
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Area Parkir Yang Cukup	65
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Cepat.....	66
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan dalam memberikan pelayanan dengan tepat	66
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Yang Terampil dalam Melakukan Tugas-Tugasnya	67
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan yang Jelas dalam Memberikan Informasi Yang Di butuhkan	68
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Karyawan Yang Cepat Tanggap Dalam Menangani Keluhan Yang di alami Pasien.....	68
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Sikap Karyawan Sopan dan Teraampil Ketika Memberikan Segala Layanan Terhadap Pasien.....	69
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Sangat Mudah dan Cepat dihubungi Saat Di butuhkan.....	70
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Memiliki Perhatian Yang Tulus Terhadap Kebutuhan dan Keinginan Pasien	70
Tabel 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Karyawan Memiliki Jiwa Yang Besar Dalam Memenuhi Keinginan dan Kebutuhan Pasien	71
Tabel 4.24 Bobot Total Variabel Kualitas Jasa.....	72

Tabel 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Fasilitas Yang Di sediakan Dengan Kebutuhan.....	74
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Kenyamanan Ruang Pemeriksaan	75
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Pemeriksaan	75
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Kemudahan Melakukan Pemeriksaan	76
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan BPJS.....	76
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Kenyamanan Saat Di Periksa	77
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Kesesuain Harga Pemeriksaan Dengan Fasilitas Yang di Berikan	78
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Promosi Yang Diberikan ..	78
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Kesesuaian Harga Pada Jenis Semua Pemeriksaan	79
Tabel 4.34 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Atas Penambahan Biaya Untuk Pemeriksaan Tambahan	80
Tabel 4.35 Bobot Total Variabel Kepuasan Pelanggan/Pasien.....	80
Tabel 4.36 Hasil Uji Korelasi	82
Tabel 4.37 Hasil Uji Korelasi dan Analisis Koefisien Determinasi.....	83
Tabel 4.38 Hasil Uji T Hipotesis	84