

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT..	vi
RINGKASAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Konsep Pemasaran	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan Jasa	19
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa.....	19

2.2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa	21
2.2.3 Fasilitas.....	23
2.2.3.1 Pengertian Fasilitas	23
2.2.3.2 Indikator Fasilitas	23
2.2.4 Kepuasan Pasien.....	24
2.2.4.1 Pengertian Kepuasan	24
2.2.4.2 Manfaat Kepuasan	25
2.2.4.3 Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.4.4 Indikator kepuasan Pasien	30
2.2.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan jasa dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap	31
2.3 Kerangka Berfikir	32
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian	35
3.3 Teknik Penarikan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel	36
3.3.3 Teknik Sampling	38
3.4 Metode Pengumpulan Data	38
3.4.1 Sumber Data	38
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Operasional Variabel	40

3.5.1 Variabel Bebas Atau Eksogen (X)	40
3.5.2 Variabel Terikat Atau Endogen (Y)	42
3.6 Metode Analisis Data	43
3.6.1 Uji Validitas	43
3.6.2 Uji Reliabilitas	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	44
3.6.4 Koefisien Determinasi	47
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.6.6 Uji Koefisien Regresi Linear Berganda	49
3.7 Jadwal Penelitian	52
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	53
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	53
4.2 Struktur Organisasi	55
4.3 Deskripsi Pekerjaan Dan Tugas Pokok	55
4.4 Visi dan Misi Puskesmas Sukodadi.....	56
4.4.1 Visi	56
4.4.2 Misi.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
5.1 Karakteristik Responden.....	58
5.2 Deskripsi Jawaban Responden	60
5.2.1 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X1)	60
5.2.2 Tanggapan Responden Pada Variabel Fasilitas (X2)	62
5.2.3 Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan Pasien(Y) ..	63
5.3 Analisis Hasil Penelitian.....	63

5.3.1 Hasil Uji Validitas	64
5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	65
5.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	66
5.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	70
5.3.5 Uji Koefisien Determinasi	71
5.3.6 Hasil Uji Parsial (Uji t)	72
5.3.7 Hasil Uji Simultan (Uji f)	75
5.4 Interpretasi Hasil Penelitian.....	77
5.5 Pembahasan Hipotesis	79
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86