

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii –xii
DAFTAR ISI	v-viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR TABEL	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan.....	7
1.3.1 Maksud	7
1.3.2 Tujuan.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Kerangka Pikir.....	9
1.6 Asumsi.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Jasa.....	14
2.1.1 Pengertian Jasa.....	14

2.1.2	Klasifikasi Jasa.....	15
2.1.3	Karakteristik Jasa	16
2.2	Kualitas Jasa	18
2.2.1	Perceived Service	18
2.2.2	Expected Service.....	18
2.3	Dimensi Kualitas Jasa	22
2.4	Klinik Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM).....	23
2.4.1	Falsafah.....	23
2.4.2	Visi	23
2.4.3	Misi.....	24
2.4.4	Nilai.....	24
2.4.5	Maksud dan Tujuan program JPKM	24
2.4.6	Sarana Dan Fasilitas Pelayanan.....	25
2.4.7	Keuntungan menjadi Pengguna Jasa Klinik JPKM di Rumah Sakit “X”	
2.4.8	Kekhususan yang Membedakan Klinik JPKM dengan Klinik Kesehatan Lain.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	28
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
3.2.1	Variabel Penelitian	29
3.2.2	Definisi Operasional.....	29
3.3	Alat Ukur.....	31

3.3.1 Kisi-kisi Alat Ukur	32
3.3.2 Pengujian Alat Ukur	34
Data Penunjang.....	
3.4 Sampel Penelitian dan Teknik Sampling	
3.4.1 Sampel Penelitian.....	
3.4.2 Teknik Sampling	
3.5 Validitas dan Reliabilitas	
3.5.1 Validitas Alat Ukur	
3.5.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	
3.6 Teknik Pengolahan Data	

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Responden	
4.1.1 Jenis Kelamin.....	
4.1.2 Usia.....	
4.1.3 Pekerjaan.....	
4.1.4 Alasan memilih berobat ke klinik JPKM	
4.1.5 Intensitas menggunakan pelayanan klinik JPKM	
4.2 Hasil Penelitian.....	
4.2.1 Kualitas Pelayanan Secara Umum	
4.2.2 Kualitas Pelayanan Pada Setiap Dimensi	
4.2.2.1 Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Tangible	
4.2.2.2 Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Reliability	

4.2.2.3 Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Responsiveness	
4.2.2.4 Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Assurance.....	
4.2.2.5 Kualitas Pelayanan Pada Dimensi Empathy.....	
4.3 Pembahasan.....	

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	
5.2 Saran	
5.2.1 Saran Praktis	
5.2.2 Saran Teoritis.....	

DAFTAR PUSTAKA