DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

KATA PENGANTAR iii

INTISARI vi

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR xii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Pokok Permasalahan 11

C. Tujuan Penelitian 11

D. Manfaat Penelitian 11

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. TinjauanTeori 13

1. Manajemen Pelayanan 13

2. Kualitas Pelayanan 34

3. Kepuasan Pelanggan 44

4. Pengertian Rumah Sakit 48

B. Defenisi Operasional Variabel 52

C. Kerangka Pikir 54

D. Pertanyaan Penelitian 56

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian 57

B. Populasi dan Sampel dan Teknik Sampling 57

C. Teknik Pengumpulan Data 58

D. Instrumen Pengumpulan Data 59

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data 60

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... 62

B. Deskripsi Karakteristik Responden 67

C. Hasil dan Pembahasan 68

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 125

B. Saran 126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN