

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIK.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	5
1.3.Tujuan Penelitian.....	6
1.4.Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas	11
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3 Jenis-jenis Pelayanan	15
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	17
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Proposisi	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Operasionalisasi Konsep.....	32
3.3 Data dan Sumber Data.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5 Teknik Pengolahan/Analisis Data.....	41
3.6 Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Pembahasan	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1.1 Visi dan Misi	46
4.1.1.2 Struktur Organisasi RSUD Ciamis	47
4.1.2 Karakteristik Pegawai di RSUD Ciamis	48
4.1.3 Karakteristik Informan di RSUD Ciamis	50
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.2.1 Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSUD Ciamis.....	52
a. Bukti Langsung (Tangibles)	52
b. Keandalan (Reliability)	65
c. Daya Tanggap (Responsiveness)	75
d. Jaminan (Assurance)	86
e. Empati (Empathy)	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	11