

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT RISET PERUSAHAAN.....	ii
TANDA PERSETUJUAN	iii
CURRICULUM VITAE	iv
KATA MUTIARA	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Landasan Teori	10
1) Jasa.....	10
2) Kepuasan Pasien	13
3) Kualitas Pelayanan Perawat.....	16
4) Kinerja Perusahaan	21
5) Penilaian Kinerja.....	25
6) Penyelenggaraan Pengembangan Tenaga Kesehatan	28
C. Kerangka Model Teori.....	29

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian	32
B. Penjabaran Variabel dan Indikator Penelitian	32
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
D. Jenis dan Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengolahan Data.....	39
1) Skala Pengukuran.....	39
2) Ketetapan Alat Ukur	40
a. Uji Validitas	40
b. Uji Reabilitas.....	41
F. Teknis Analisis Data.....	42
1) Metode Servqual	42
2) Metode IPA (<i>Impotence Performance Analysis</i>).....	43
G. Diagram Kartesius	45
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	 50
A. Penyajian Data.....	50
1) Profil Rumah Sakit Baptis Batu	50
2) Struktur Organisasi	50
3) Visi dan Misi.....	51
B. Diskripsi Responden.....	52
C. Diskripsi Instrumen	56
D. Analisis Pembahasan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	56
1) Kuisisioner.....	57
2) Hasil Kuisisioner	57
3) Perhitungan Rata-Rata X dan Y	61
E. Diagram Kartesius	64
F. Interpretasi Hasil Pengujian.....	76
1) Analisa Kinerja RS Baptis Batu Berdasarkan Kinerja Perusahaan	77

2) Pembahasan Setiap Atribut dari Hasil Nilai IPA	78
3) Langkah-Langkah Rekomendasi Strategis yang Harus Dilakukan Pada Pembenahan Kinerja RS Baptis Batu	79
4) Pengalokasian Anggaran Dana RS Baptis Batu.....	82
BAB 5 PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
C. Keterbatasan Penelitian	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	99

