

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKA	xiv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN	
A. Studi kepustakaan	12
1. Konsep Administrasi	12
2. Konsep Organisasi	13
3. Konsep Manajemen	14
4. Konsep Manajemen pemasaran	16
5. Konsep Manajemen pemasaran jasa	16
6. Konsep Bauran Pemasaran jasa	17
7. Konsep Pelayanan jasa	19
8. Konsep Kualitas pelayanan	21

9. Konsep Kepuasan Konsumen.....	23
B. Kerangka pikir.....	28
C. Hipotesis.....	29
D. Konsep Operasional.....	29
E. Operasioanl Variabel.....	33
F. Teknik pengukuran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe penelitian.....	42
B. Lokasi penelitian.....	42
C. Populasi dan sampel.....	43
D. Teknik penarikan sampel.....	44
E. Jenis dan sumber data.....	44
F. Teknik pengumpulan data.....	45
G. Teknik analisis data.....	45
H. Jadwal kegiatan penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah ringkas tempat penelitian.....	50
B. Struktur Organisasi.....	52
C. Fungsi dan tugas Organisasi.....	53
D. Visi misi Organisasi.....	54
E. Kapasitas instalasi rawat jalan.....	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Uji validitas dan Reabilitas.....	56
B. Identitas responden.....	59
C. Analisis deskriptif variabel penelitian.....	62
D. Uji asumsi klasik.....	95
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	108

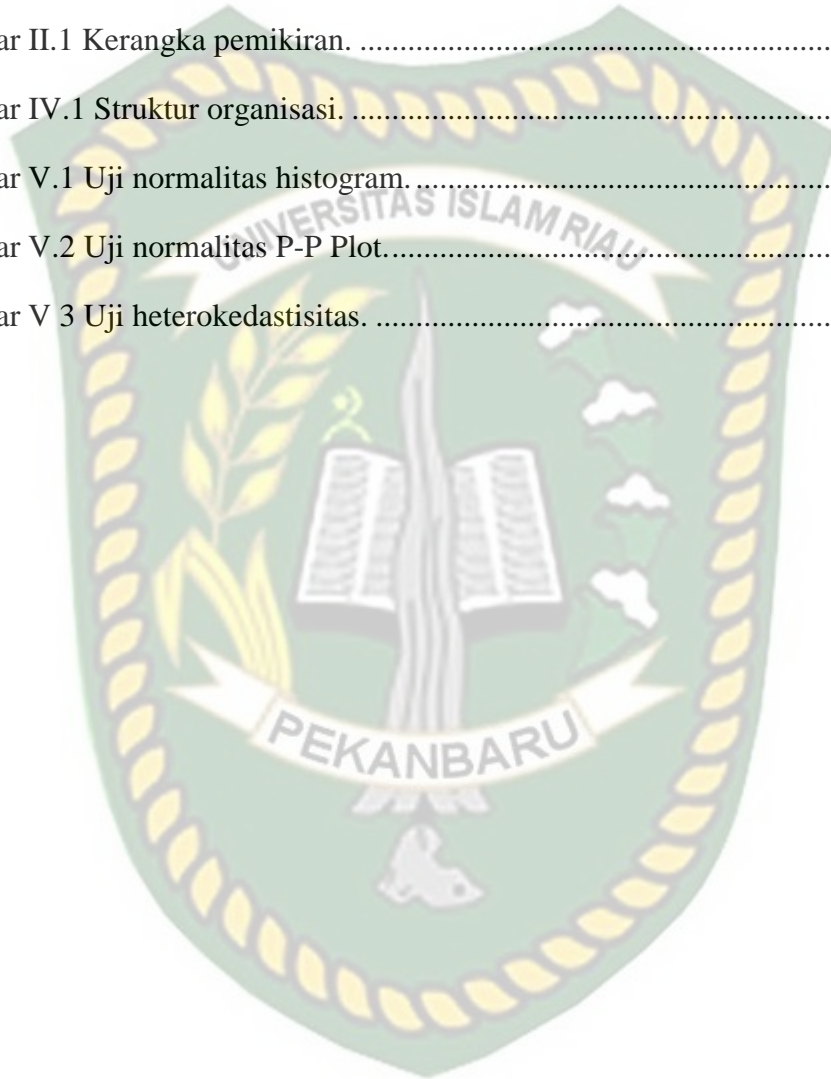
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel I.I : Data Tenaga Medis Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang (RSUD) Kampar.....	6
Tabel I.2 : Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang.....	7
Tabel.I.3 : Kunjungan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daeah Bangkinang.....	8
Tabel II.1: Operasional variabel penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang (RSUD) Kampar.....	33
Tabel II. 2: Skor pernyataan.....	35
Tabel III.1: Jumlah populasi dan sampel penelitian.....	44
Tabel III.2 : Jadwal waktu kegiatan penelitian.....	49
Tabel V. 1:Uji validitas kepuasan konsumen.....	56
Tabel V. 2 :Uji validitas kualitas pelayanan jasa.....	57
Tabel V. 3: Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel.V.4 :identitas responden berdasarkan umur.....	59
Taabel V.5:Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	60
Tabel V.6: Identitas responden bersasarkan pendidikan.....	60
Tabel V.7: Identitas responden berdasarkan berapa kali berobat.....	61
Tabel V.8: Tanggapan responden tentang reability terhadap rumah sakit umum Daerah bangkinang (RSUD) Kampar.....	63

Tabel V.9 : Tanggapan responden tentang responsiveness (daya tanggap) terhadap Rumah sakit umum daerah bangkinang.....	66
Tabel V.10: Tanggapan responden tentang Assurance terhadap rumah sakit umum Daerah bangkinang.....	69
Tabel.V.11: Tanggapan responden tentang empati terhadap Rumah Sakit umum Daerah bangking (RSUD) Kampar.	73
Tabel.V. 12: Tanggapan responden tentang tangible terhadap rumah sakit umum daerah bangkinang	76
Tabel.V. 13: Tanggapan responden tentang kualitas produk atau jasa terhadap rumah sakit umum daerah bangkinang	82
Tabel.V. 14: Tanggapan responden tentang hubungan emosional terhadap rumah sakit umum daerah bangkinang.	86
Tabel V. 15: Tentang responden tentang harga atau tarif terhadap rumah sakit umum daerah bangkinang.....	89
Tabel V.16 : Rekapitulasi skor tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit umum daerah bangkinang.	92
Tabel V.17 :Rekapitulasi hasil uji hipotesis.....	99
Tabel V. 18: Rekapitulasi hasil Uji persial.	101
Tabel.V.19: Rekapitulasi hasil uji hipotesis.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar II.1 Kerangka pemikiran.....	28
Gambar IV.1 Struktur organisasi.....	52
Gambar V.1 Uji normalitas histogram.....	96
Gambar V.2 Uji normalitas P-P Plot.....	97
Gambar V 3 Uji heterokedastisitas.....	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar pedoman wawancara mengenai penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang (RSUD) Kampar.....	
2. Daftar kuisisioner (untuk konsumen) mengenai penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang (RSUD) Kampar.....	
3. Tabel rekapitulasi data kunjungan rumah sakit yang menyatakan Rumah Sakit baik apa tidaknya pelayanan yang diberikan.	
4. Foto dokumentasi hasil observasi penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang (RSUD) Kampar.	
5. SK Dekan Fisipol UIR NO UIR/KPTS/2016 TENTANG pemberhentian dan pengangkatan Dekan fakultas dan Direktur pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.	
6. Surat Rekomendasi penelitian dari Universitas Islam Riau Nomor 207/E-UIR/27-FS/2018. Tentang permohonan Rekomendasi Riset.....	
7. Surat Rekomendasi penelitian dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Pemerintah Provinsi Riau Nomor 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/7034.	
8. Surat Rekomendasi Penelitian dari kantor kesatuan bangsa dan politik Nomor: 070/KKBP/2018/196.....	
9. Surat Keterangan penelitian dari Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Nomor 445/RSUD/III-2/2018/628.....	