

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvi
ABSTRAK.....	xvi
ABCSTRACT.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan.....	11
D. Kegunaan.....	12
BAB II: STUDI KEPUSTAKAAN.....	13
A. Studi Kepustakaan.....	13

1. Konsep administrasi.....	13
2. Konsep organisasi.....	14
3. Konsep manajemen.....	16
4. Konsep manajemen sumber daya manusia.....	19
5. Kualitas pelayanana.....	21
6. Mutu kualitas pelayanan.....	25
7. Pengertian pasien sebagai konsumen.....	27
8. Rumah sakit.....	
B. Kerangka Pikir.....	37
C. Konsep Operasional.....	38
D. Operasional Variabel.....	39
E. Teknik Pengukuran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
A. Tipe Penelitian.....	48
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Populasi Dan Sampel.....	48
D. Teknik Penarikan Sampel.....	50
E. Jenis Dan Sumber.....	50
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Teknik Analisis Data.....	51
H. Jadwal Penelitian.....	52
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	55
A. Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan.....	55
B. Struktur organisasi.....	56
C. Fungsi dan tugas organisasi.....	56
D. Sumber daya organisasi.....	64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN WAWANCARA.....	70
A. Identitas responden.....	71
1. Deskripsi berdasarkan tingkat umur.....	73
2. Deskripsi berdasarkan jenis kelamin.....	73
3. Deskripsi berdasarkan pendidika.....	73
B. Analisis kualitas pelayanan konsumen pada rumah sakit surya insani pasir pengarayan kab. Rokan hulu.....	74
1. Reliabilitas.....	75
2. Tanggap.....	77
3. Kompetensi.....	80
4. Accessibility.....	83
5. Etika.....	86
6. Komunikasi.....	89
7. Kredibilitas.....	92
8. Keamanan.....	95
9. Kelengkapan.....	97
C. Hasil observasi.....	100
BAB VI PENUTUP.....	100
A. KESIMPULAN.....	102
B. SARAN.....	104
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	105
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

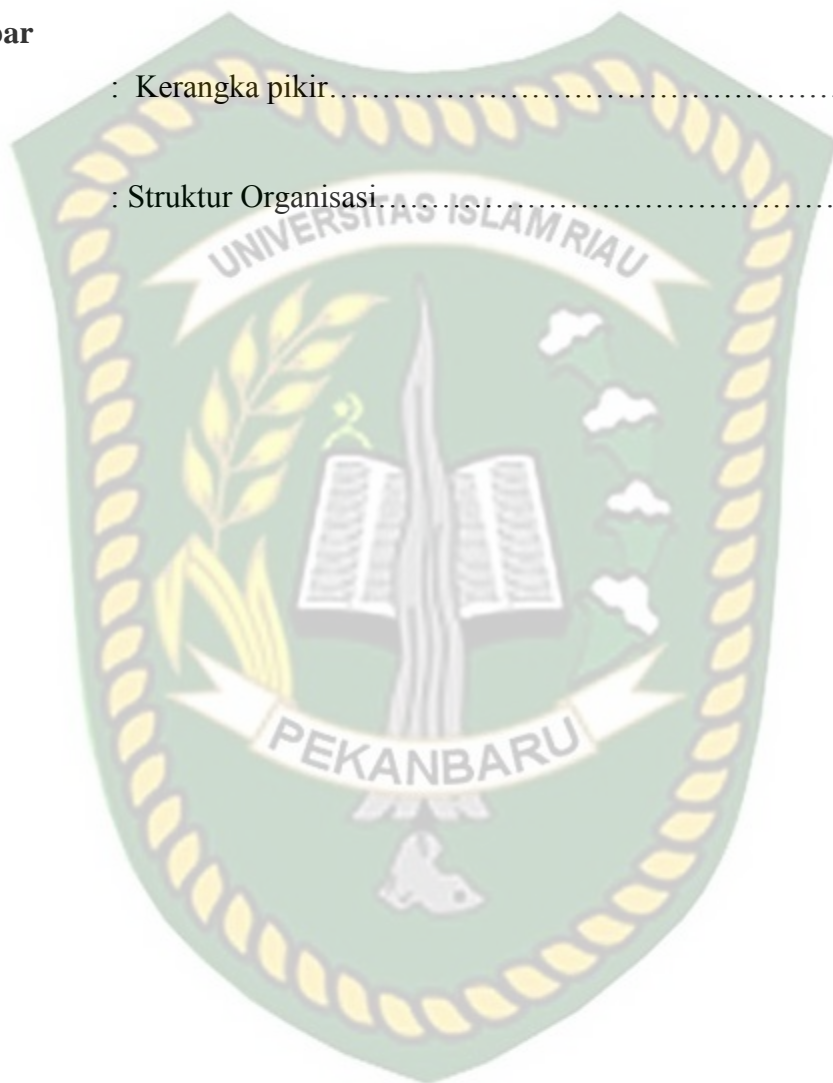
Tabel		Halaman
Tabel 1.1	: nama rumah sakit di rohul	4
Tabel 1.2	: Dokter specialist Dirumah Sakit Surya Insani.....	5
Tabel 1.3	: Dokter Tetap Dan Tidak Tetap.....	5
Tabel 1.4	: Jumlah Kungjungan Pasien dirumah sakit surya insani... ..	6
Tabel 1.5	: Pasien Yang Mendapat Pelayanan Langsung.....	7
Tabel 1.6	: Perbandingan Harga Kamar.....	7
Tabel 1.7	: Jumlah Kamar.....	8
Tabel II.I	: Operasinonal Variabel.....	40
Tabel II.2	: Teknik Pengukuran.....	41
Tabel III.1	: Populasi Dan Sampel.....	49
Tabel III.2	: Jadwal Kegiatan Penelitian.....	52
Tabel V.5	: deskripsi responden berdasarkan tingkat umur.....	71
Tabel V.6	: deskripsi responden berdasarkan jenjang pendidikan.....	72
Tabel V.7	: deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	73
Tabel V.8	: deskripsi responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	74
Tabel V.9	:Tanggapan Responden Untuk Indikator reliabilitas pada Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Rumah Sakit Surya Insani.....	75
Tabel V.10	: Hasil Analisis Tanggapan Responden Untuk Indikator Reliabilitas Pada Rumah Sakit Surya Insani Pasir Penngarayan.....	76

Tabel V.11	: Tanggapan Responden Untuk Indikator Tanggap Pada Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengarayan.....	78
Tabel V.12	: Hasil Analisis Tanggapan Responden Untuk Indikator tanggap Pada Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengarayan.....	79
Tabel V.13	: Tanggapan Responden Untuk Indikator Kompetensi Pada Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengarayan.....	81
Tabel V.14	: Hasil Analisis Tanggapan Responden Untuk Indikator kompetensi Pada Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengarayan.....	82
Tabel V.15	:Rekapitulasi Responden Konsumen Berdasarkan Indikator Accesibility Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Rumah Sakit Surya Insani pasir pengarayan.....	83
Tabel V.16	:: Hasil Analisis Tanggapan Responden Untuk Indikator Accesibility Pada Rumah Sakit Surya Insani Pasir Penga.....	84
Tabel V.17	: Rekapitulasi Responden Konsumen Berdasarkan Indikator Etika Pada Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Rumah Sakit Surya Insani.....	87
Tabel V.18	:Hasil Analisis Tanggapan Responden Untuk Indikator Etika Pada Rumah Sakit Surya insani.....	87
Tabel V.19	:Rekapitulasi Responden Konsumen Berdasarkan Indikator Komunikasi pada Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Rumah Sakit Surya insani.....	89

Tabel V.20	:Hasil Analisis Tanggapan Responden Untuk Indikator Komunikasi Pada Rumah Sakit surya insani.....	90
Tabel V.21	:Rekapitulasi Responden Konsumen Berdasarkan Indikator Kredibilitas Pada Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Rumah Sakit Surya insani.....	92
Tabel V.22	:Hasil Analisis Tanggapan Responden Untuk Indikator Kredibilitas Pada Rumah Sakit Surya insani.....	93
Tabel V.23	:Rekapitulasi Responden Konsumen Berdasarkan Indikator Keamanan Pada Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Rumah Sakit Surya Insani	95
Tabel V.24	:Hasil Analisis Tanggapan Responden Untuk Indikator Keamanan Pada Rumah Sakit Surya Insani.....	96
Tabel V.25	:Rekapitulasi Responden Konsumen Berdasarkan Indikator Kelengkapan Pada Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Rumah Sakit Surya Insani.....	98
Tabel V.26	: Hasil Analisis Tanggapan Responden Untuk Indikator Kelengkapan Pada Rumah Sakit Surya Insani.....	99
Tabel V.27	: Rekapitulasi tanggapan Responden Untuk seluruh Indikator Pada Rumah Sakit Surya Insani.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.I	: Kerangka pikir.....	38
IV.I	: Struktur Organisasi.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Pedoman Wawancara Mengenai Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Konsumen Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengarayan Kab.Rokan Hulu.....	
2. Daftar kuesioner (untuk konsumen) mengenai penelitian tentang analisis kualitas pelayanan konsumen dirumah sakit surya insani pasir pengarayan kab. Rokan hulu.....	
3. Daftar kuesioner(untuk karyawan rumah sakit) mengenai penelitian analisis kualitas pelayanan konsumen di rumah sakit surya insani pasir pengarayan kab. Rokan hulu.....	
4. Foto dokumentasi hasil observasi penelitian tentang analisis kualitas pelayanan konsumen di rumah sakit surya insani pasir pengarayan kab. Rokan hulu.....	
5. SK dekan fisipol UIR No.	
6. Surat rekomendasi penelitian dari iniversitas islam riau nomor	
7. Surat penelitian dari rumah sakit surya insani pasir pengarayan kab.rokan hulu.....	