

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Rumusan Masalah .....	12
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Kerangka Pemikiran.....	14
G. Penelitian Terdahulu.....	16
H. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	25
A. Manajemen .....	25
B. Pemasaran.....	28
C. Pelayanan Prima .....	35
D. Fasilitas.....	42
E. Kepuasan Pelanggan.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	50
A. Metode Penelitian .....	50
B. Populasi dan Sampel.....	50
C. Jenis Data.....	52
D. Variabel Penelitian .....	53
E. Teknik Pengumpulan Data .....	58
F. Analisis Data .....	60
G. Waktu dan Tempat Penelitian .....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	68

B. Deskripsi Data .....	74
C. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	107
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	118
BAB V PENUTUP.....	122
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran .....	123
DAFTAR PUSTAKA .....	125
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	128



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Mini Kuesioner .....	5
Tabel 1.2 Kapasitas Tempat Tidur RSUD Kota Bandung Tahun 2018.....	7
Tabel 1.3 Data Kunjungan Pasien RSUD Kota Bandung Pada Tahun 2019 .....	9
Tabel 1.4 Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Defini Operasional Variabel Penelitian .....	54
Tabel 3.2 Skala Interval dan Kriteria .....	59
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Koefisien Reliabilitas .....	62
Tabel 3.4 Jadwal dan Waktu Penelitian .....	67
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Kelas Peserta BPJS/JKN-KIS .....	75
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	76
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Kunjungan Berobat Ke RSUD Kota Bandung .....	77
Tabel 4.5 Pernyataan X1.1 .....	78
Tabel 4.6 Pernyataan X1.2 .....	78
Tabel 4.7 Pernyataan X1.3 .....	79
Tabel 4.8 Pernyataan X1.4 .....	79
Tabel 4.9 Pernyataan X1.5 .....	80
Tabel 4.10 Pernyataan X1.6 .....	81
Tabel 4.11 Pernyataan X1.7 .....	81
Tabel 4.12 Pernyataan X1.8 .....	82
Tabel 4.13 Pernyataan X1.9 .....	82
Tabel 4.14 Pernyataan X1.10 .....	83
Tabel 4.15 Pernyataan X1.11 .....	84
Tabel 4.16 Pernyataan X1.12 .....	84
Tabel 4.17 Pernyataan X1.13 .....	85
Tabel 4.18 Pernyataan X1.14 .....	85
Tabel 4.19 Pernyataan X1.15 .....	86
Tabel 4.20 Pernyataan X1.16 .....	87

Tabel 4.21 Pernyataan X1.17 .....	87
Tabel 4.22 Pernyataan X1.18 .....	88
Tabel 4.23 Pernyataan X1.19 .....	88
Tabel 4.24 Pernyataan X1.20 .....	89
Tabel 4.25 Skkor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Variabel Pelayanan Prima (X1) .....	90
Tabel 4.26 Pernyataan X2.1 .....	92
Tabel 4.27 Pernyataan X2.2 .....	92
Tabel 4.28 Pernyataan X2.3 .....	93
Tabel 4.29 Pernyataan X2.4 .....	93
Tabel 4.30 Pernyataan X2.5 .....	94
Tabel 4.31 Pernyataan X2.6 .....	95
Tabel 4.32 Pernyataan X2.7 .....	95
Tabel 4.33 Pernyataan X2.8 .....	96
Tabel 4.34 Pernyataan X2.9 .....	96
Tabel 4.35 Pernyataan X2.10 .....	97
Tabel 4.36 Pernyataan X2.11 .....	98
Tabel 4.37 Pernyataan X2.12 .....	98
Tabel 4.38 Pernyataan X2.13 .....	99
Tabel 4.39 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Variabel Fasilitas .....	100
Tabel 4.40 Pernyataan Y.1 .....	101
Tabel 4.41 Pernyataan Y.2 .....	102
Tabel 4.42 Pernyataan Y.3 .....	103
Tabel 4.43 Pernyataan Y.4 .....	103
Tabel 4.44 Pernyataan Y.5 .....	104
Tabel 4.45 Pernyataan Y.6 .....	104
Tabel 4.46 Pernyataan Y.7 .....	105
Tabel 4.47 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	106
Tabel 4.48 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X1) .....	108

Tabel 4.49 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2).....	109
Tabel 4.50 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	110
Tabel 4.51 Kriteria Interpretasi Koefisien .....	111
Tabel 4.52 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Prima (X1).....	111
Tabel 4.53 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X2) .....	111
Tabel 4.54 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	112
Tabel 4.55 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	112
Tabel 4.56 Hasil Uji Statistik t (Uji Parsial) .....	114
Tabel 4.57 Hasil Uji Statistik F (Uji Simultan).....	115
Tabel 4.58 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	117



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 :Data Kunjungan Pasien BPJS & Non-BPJS di RSUD Kota Bandung .	8
Gambar 2 :Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Triwulan di RSUD Kota Bandung	11
Gambar 3 : Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4 : Sistem Pemasaran Sederhana.....	29
Gambar 5 : Segitiga pemasaran Jasa.....	35
Gambar 6 : Logo Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung .....	70
Gambar 7 : Struktur Organisasi RSUD Kota Bandung.....	72
Gambar 8 : Rentang Skor Variabel Pelayanan Prima .....	91
Gambar 9 : Rentang Skor Variabel Fasilitas.....	101
Gambar 10 : Rentang Skor Kepuasan Pelanggan .....	107

