**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN v

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING vi

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

* 1. Latar Belakang 1
  2. Batasan Masalah 6
  3. Identifikasi Masalah 6
  4. Rumusan Masalah 6
  5. Tujuan dan Manfaat 7

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS 8

2.1 Landasan Teori 8

2.1.1 Konsep Karakteristik Jasa 8

2.1.2 Layanan Pelanggan *(Customer Service)* 9

2.1.3 Layanan Buruk dan Layanan Baik 11

2.1.4 Manfaat Layanan Pelanggan 12

2.1.5 Tinjauan Umum Tetang Rumah Sakit 12

2.1.6 Kualitas pelayanan 16

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan 24

2.1.8 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan 28

2.2 Kerangka Teoritik 30

2.2.1 Kesenjangan Persepsi Manajemen 30

2.2.2 Kesenjangan Spesifikasi Kualitas 31

2.2.3 Kesenjangan Penyampaian Jasa 31

2.2.4 Kesenjangan Komunikasi Pemasaran 32

2.2.5 Kesenjangan dalam Pelayanan yang Dirasakan 32

2.3 Hasil Penelitian Terdahulu 34

2.4 Alur Pikir 37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 39

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 39

3.2 Metode Penelitian dan Jenis Penelitian 39

3.2.1 Metode Penelitian 39

3.2.2 Jenis Penelitian 39

3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data 40

3.3.1 Jenis Data 40

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 41

3.4 Populasi dan Sampel 42

3.4.1 Populasi 42

3.4.2 Sampel 42

3.5 Definisi Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran 43

3.5.1 Definisi Operasional Variabel 43

3.5.2 Skala Pengukuran 45

3.6 Teknik Analisa Data 45

3.6.1 Analisis Tingkat Kesesuaian 45

3.6.2 Analisis Diagram Kartesius 46

3.7 Analisis *SERVQUAL* 49

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 50

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan 50

4.1.1 Gambaran Umum Siloam Hospitals Manado 54

4.1.2 Logo Siloam Internasional Hospitals Manado 55

4.1.3 Fasilitas dan Pelayanan 56

4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan 57

4.3 Visi dan Misi Perusahaan 58

4.3.1 Visi 58

4.3.2 Misi 58

4.3.3 Tujuan 58

4.4 Sumber Daya Perusahaan 59

4.5 Struktur Organisasi 62

4.6 *Job Description* 63

4.6.1 *Hospitals Director* 63

4.6.2 *Business Development Division Head* 63

4.6.3 *Marketing & Communication Department Head* 63

4.6.4 *Corporate & Insurance Account officer* 63

4.6.5 *Business Analyst* 64

4.6.6 *Corporate & Insurance Account Coordinator* 64

4.6.7 *Customer Relations Departmen Head* 67

4.6.8 *Outpatient Regristration Section Head* 67

4.6.9 *Registration Staff OPD* 67

4.6.10 *Intpatient Regristration Section Head* 67

4.6.11 *Registation staff IPD* 67

4.6.12 *Telephone Operator* 67

4.6.13 *Customer Service Staff* 67

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 69

5.1 Hasil Analisis 69

5.1.1 Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi dan Ekspetasi

Pelanggan 69

5.1.2 Perhitungan Nilai *SERVQUAL* 73

5.1.3 Kajian Tingkat Kesesuaian Antara Ekspetasi

Dan Persepsi Dalam Menentukan Presentase Besar

Kecilnya Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa

Siloam Hospitals Manado 75

5.1.4 Hasil Analisis Kesenjangan (Gap) Kualitas Pelayanan

Siloam Hospitals Manado 78

5.1.5 Hasil Analisis Kepentingan Kinerja 84

5.1.6 Hasil Evaluasi Lima Variabel Pelayanan Pada Siloam

Hospitals Manado 87

5.2 Pembahasan 90

5.2.1 Analisis Kesenjangan Persepsi Pelanggan Dan

Kepuasan Pelanggan Di Siloam Hospitals Manado 90

5.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Khususnya Pasien BPJS 96

5.4 Implementasi 101

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 106

6.1 Kesimpulan 106

6.2 Saran 106