

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
VISI MISI UNIVERSITAS PASUNDAN	iii
VISI MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	iv
VISI MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK.....	v
MOTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
<i>TINGKÉSAN</i>	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1. Kegunaan Teoritis	6
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	8
2.1. Kajian Pustaka.....	8
2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu/Relevan.....	8
2.1.2. Kajian Terhadap Grand Teori	13
2.1.2.1. Tinjauan tentang Administrasi.....	13
2.1.2.2. Unsur-unsur Administrasi.....	15
2.1.2.3. Tinjauan tentang Organisasi	16
2.1.2.4. Tinjauan tentang Administrasi Publik	18
2.1.3. Kajian Terhadap Middle Teori	23
2.1.3.1. Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3.2. Konsep Kualitas Pelayanan	24
2.1.3.3. Kualitas Pelayanan Publik	28
2.1.3.4. Fungsi dan Tujuan Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.3.5. Dimensi Kualitas Pelayanan	30
2.1.3.6. Bentuk Kualitas Pelayanan	32
2.1.4. Tinjauan tentang Kepuasan Pelanggan	32
2.1.4.1. Elemen Kepuasan Pelanggan.....	36
2.1.4.2. Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	38
2.1.4.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	39
2.1.4.4. Komponen Kepuasan Pelanggan	40
2.1.4.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	41

2.2. Kerangka Pemikiran	42
2.3. Hipotesis	44
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	46
3.1. Objek Penelitian	46
3.1.1. Gambaran Umum Puskesmas Rancaekek	46
3.1.2. Visi dan Misi Puskesmas Rancaekek	48
3.1.3. Struktur Organisasi.....	51
3.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi	52
3.2. Metode Penelitian.....	65
3.2.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	65
3.2.2. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	69
3.2.3. Teknik Pengumpulan Data	69
3.2.4. Teknik Pengolahan Data	72
3.2.5. Teknik Analisis Data	73
3.2.5.1. Uji Validitas	73
3.2.5.2. Realibilitas	74
3.2.5.3. Uji Regresi Linear Sederhana	75
3.2.5.4. Uji Hipotesis	76
3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian	77
3.3.1. Lokasi Penelitian	77
3.3.2. Jadwal Penelitian.....	78

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1. Hasil Penelitian	79
4.1.1. Uji Validitas	79
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	87
4.1.3. Uji Regresi Linear Sederhana	89
4.1.4. Uji Hipotesis.....	91
4.2. Pembahasan.....	93
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung	93
4.2.1.1. Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	95
4.2.1.2. Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan	121
4.2.2. Hambatan Yang Dihadapi Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.....	142
4.2.3. Usaha – usaha yang dilakukan untuk mengatasi Hambatan – hambatan yang dihadapi dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung.....	143
4.2.4. Pengaruh Variabel Lain (Epsilon) yang mempengaruhi Kepuasan Pasien di luar Variabel Kualitas Pelayanan	144
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	145
5.1. Kesimpulan	145
5.2. Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA	148

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.3. Operasional Parameter Variabel Bebas (X)	67
Tabel 3.3. Operasional Parameter Variabel Terikat (Y)	68
Tabel 3.2.4 Pemberian Nilai (Skor) <i>Skala Likert's</i>	72
Tabel 4.1. Uji Validitas Variabel X	80
Tabel 4.2. Uji Validitas Variabel Y	82
Tabel 4.3 Hasil Variabel X.....	84
Tabel 4.4. Hasil Variabel Y.....	85
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	87
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	88
Tabel 4.7. Realibilitas Variabel X terhadap Variabel Y	88
Tabel 4.8. Uji Keofisien Regresi Linear Sederhana.....	89
Tabel 4.9. Uji Model	90
Tabel 4.10. Persamaan Regresi	90
Tabel 4.11. Uji Hipotesis	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Paradigma Pemikiran	44
Gambar 2.2. Paradigma Penelitian.....	45
Gambar 3.1. Objek Penelitian	46
Gambar 4.1. Responden Terhadap Kuliatas Pelayanan	81
Gambar 4.2. Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83