

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Analisis.....	8
2.2 Kualitas.....	8
2.3 Pelayanan.....	8
2.3.1 Kualitas Pelayanan	9
2.3.2 Jasa	9
2.3.3 Kepuasan Pengunjung.....	10
2.4 Klinik.....	10
2.5 Fuzzy.....	11
2.5.1 Fuzzy Set	12
2.5.2 Fuzzification.....	13
2.5.3 Defuzzification	14
2.6 Service Quality	15
2.7 Customer Satisfaction Index.....	16

2.8	Penelitian Terkait.....	17
2.9	Kerangka Pemikiran	21
2.10	Kerangka Konsep	22
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Objek Penelitian	23
3.2	Prosedur Penelitian.....	23
3.3	Jenis Penelitian	24
3.4	Sumber Data	25
3.5	Populasi dan Sampel.....	25
3.4.1	Populasi.....	25
3.4.2	Sampel.....	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data	26
3.7	Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Pengumpulan Data.....	36
4.1.1	Profil Klinik Pratama Barokah Medika.....	36
4.1.2	Logo dan Makna Klinik	37
4.1.3	Visi, Misi, Motto Klinik.....	37
4.1.4	Struktur Organisasi.....	38
4.1.5	Alur Pelayanan Klinik Pratama Barokah Medika.....	40
4.1.6	Demografi Hasil Kuesioner	40
4.1.7	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner.....	42
4.2	Pengujian Data.....	45
4.2.1	Uji Hipotesis.....	46
4.2.2	Uji Validitas	47
4.2.3	Uji Reliabilitas	51
4.3	Pengolahan Data.....	52
4.3.1	Perhitungan Nilai <i>Fuzzy</i>	52
4.3.2	Rekapitulasi Hasil Nilai <i>Fuzzy</i>	58
4.3.3	Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> (Gap).....	61
4.3.4	Perhitungan Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	64
4.4	Analisis Perhitungan <i>Fuzzy-Servqual</i>	65
4.5	Analisis Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	69
4.6	Analisis Pembahasan	69

4.7 Usulan Perbaikan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	86
RIWAYAT PENULIS.....	108

