

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Kepuasan	7
2.1.1 Pengertian kepuasan	7
2.1.2 Pengertian Kepuasan Konsumen	7
2.2 Dimensi Kepuasan	8
2.2.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	8
2.2.2 Empati (<i>Empathy</i>)	8
2.2.3 Keandalan (<i>Reliability</i>)	8
2.2.4 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	9
2.2.5 Jaminan (<i>Assurance</i>)	9
2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	9

2.3.1 Kualitas Produk.....	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3 Emosional	10
2.2.4 Harga.....	11
2.2.5 Kemudahan	11
2.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	11
2.4.1 Kepuasan Pelanggan Keseluruhan	11
2.4.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4.3 Konfirmasi Harapan	12
2.4.4 Niat Beli Ulang	12
2.4.5 Kesiediaan untuk Merekomendasi	12
2.4.6 Ketidakpuasan pelanggan.....	12
2.5 Metode Pengukuran Kepuasan	12
2.5.1 Sistem Keluhan dan Saran.....	13
2.5.2 <i>Ghost/Mysteri Shopping</i>	13
2.5.3 <i>Lost Customer Analysis</i>	13
2.5.4 Survei kepuasan pelanggan	14
2.6 Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan	14
2.6.1 Skala Likert	14
2.7 Konsep Kualitas pelayanan.....	15
2.7.1 Pengertian Kualitas	15
2.7.2 Pengertian Pelayanan/Jasa.....	16
2.7.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.8 Konsep Laboratorium Keperawatan	18
2.8.1 Pengertian Laboratorium.....	18
2.8.2 Fungsi Laboratorium	18
2.8.3 Persyaratan laboratorium.....	19
2.8.4 Tata Ruang Laboratorium	20
2.8.5 Standar Minimum Laboratorium Diploma III Keperawatan....	21
2.9 Penelitian Terkait.....	28
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Paradigma Penelitian.....	30
3.3 Variabel Penelitian.....	32
3.4 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	34
3.4.1 Definisi Konseptual	34
3.4.2 Definisi Operasional	34

3.5 Populasi dan Sampel.....	37
3.5.1 Populasi	37
3.5.2 Sampel	38
3.6 Pengumpulan Data	41
3.6.1 Instrumen Penelitian	41
3.6.2 Tehnik Pengumpulan Data	41
3.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.7 Prosedur Penelitian	42
3.7.1 Tahap persiapan.....	42
3.7.2 Tahap Pelaksanaan	43
3.7.3 Tahap akhir.....	43
3.8 Pengolahan data dan Analisa Data	44
3.8.1 Tehnik Pengolahan Data	44
3.8.2 Tehnik Analisa Data.....	45
3.9 Etika Penelitian	48
3.9.1 Etika	48
3.9.2 Prinsip-Prinsip Etika Penelitian	48
3.9.3 Aspek-aspek Etika Penelitian.....	50
3.10 Tempat Dan Waktu Penelitian	51
3.10.1 Tempat penelitian.....	51
3.10.2 Waktu Penelitian	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil Penelitian	51
4.2 Pembahasan.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 3.2 Perhitungan Jumlah Sampel Tiap kelas	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Keseluruhan Aspek Dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020.	52
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020.....	53
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Aspek Empati (<i>Empathy</i>) Dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020.....	54
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>) Dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020.....	55
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Dikampus 2 Program Studi Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Keperawatan Berdasarkan Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>) Dikampus 2 Program Studi	

Diploma III Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Bhakti Kencana Bandung Periode 2017-2020.....	57
---	----

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3.1 Kerangka Konsep	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian (Kuesioner)
- Lampiran 3 : Lembar Uji Validitas
- Lampiran 4 : Instrumen Penelitian (Kuesioner)
- Lampiran 4 : Informed Consent
- Lampiran 5 : Hasil Data Mentah Kuesioner
- Lampiran 6 : Hasil Data Output SPSS
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Hasil Cek Plagiarisme
- Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup