

D a f t a r I s i

| | |
|---|----------|
| Halaman Judul | Hal i |
| Lembar Pengesahan | ii |
| Halaman Persembahan | iii |
| Abstrak | iv |
| Kata Pengantar | v |
| Daftar Isi | vii |
| Daftar Gambar | ix |
| Daftar Tabel | x |
| Daftar Lampiran | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian | 7 |
| 1.5. Metodologi Penelitian | 7 |
| 1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian | 7 |
| 1.5.2. Metode Penarikan Sampel | 7 |
| 1.5.3. Metode Pengumpulan Data | 8 |
| 1.5.3.1. Studi Lapangan (Field Research)..... | 8 |
| 1.5.3.2. Studi Kepustakaan (Library Research)..... | 9 |
| 1.5.4. Teknik Analisa | 9 |
| 1.5.4.1. Metode kuantitatif..... | 9 |
| 1.5.4.2. Metode Kualitatif..... | 11 |
| 1.6. Sistematika Pembahasan | 12 |
| BAB II KEPUASAN PELANGGAN , MOTIVASI KARYAWAN, DAN EVALUASI PEKERJAAN DAN KOMPENSASI | |
| II.1. Kepuasan Pelanggan..... | 14 |
| II.2. Strategi Kepuasan Pelanggan..... | 20 |
| II.3. Peningkatan Motivasi Kerja..... | 22 |
| II.4. Evaluasi Pekerjaan dan Kompensasi..... | 25 |
| II.5. Pengujian Hipotesis | 27 |
| BAB III TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN | |
| III.1. Pendahuluan..... | 31 |
| III.2. Struktur Organisasi R.S.R.K. Charitas..... | 44 |
| III.2.1. Gambar Struktur Organisasi R.S.R.K. Charitas.... | 45 |
| III.2.2. Peran, Fungsi ,dan Tanggung Jawab..... | 50 |

| | | |
|--------|--|----|
| BAB IV | ANALISA UJI HIPOTESIS MENGENAI PERBEDAAN DUA PROPORSI | |
| | IV.1. Data Umum..... | 55 |
| | IV.2. Data Pelayanan Perawat..... | 57 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | |
| | V.1. Kesimpulan | 87 |
| | V.2. Saran | 88 |
| | DAFTAR PUSTAKA | |

Daftar Gambar

| | Hal |
|---|------------|
| Gambar 1 Gambar Kurva Normal | 30 |
| Gambar 2 Struktur Organisasi Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang | 45 |
| Gambar 3 Struktur Organisasi Direktorat Medis Rumah Sakit R.K. Charitas | 46 |
| Gambar 4 Struktur Organisasi Direktorat Penunjang Medis Rumah Sakit R.K. Charitas | 47 |
| Gambar 5 Struktur Organisasi Direktorat Administrasi Keuangan Dan Personalia Rumah Sakit R.K. Charitas | 48 |
| Gambar 6 Struktur Organisasi Direktorat Perawat Rumah Sakit R.K. Charitas | 49 |

Daftar Tabel

| | Hal |
|---|------------|
| Tabel 1. Rekapitulasi Kuestioner Data Umum Mutu Pelayanan Perawat R.S.R.K. Charitas | 56 |
| Tabel 2. Rekapitulasi Kuestioner Data Pelayanan Mutu Pelayanan Perawat R.S.R.K. Charitas | 57 |
| Tabel 3 Penentuan Nilai X_1 dan X_2 | 59 |
| Tabel 4. Rekapitulasi Pengujian Hipotesis Tentang Perbedaan Dua Proporsi Pada Mutu Pelayanan Perawat. | 71 |

Daftar Lampiran

Lampiran 1.

TABEL POLICI FACTOR (K) PADA FREQUENCY LEVEL OF SERVICE

Lampiran 2.

KUESTIONER MUTU PELAYANAN PERAWAT RUMAH SAKIT R.K.
CHARITAS