DAFTAR ISI

COVER i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
PENGESAHAN iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
ABSTRAKSI ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan 5
D. Manfaat Penelitian 5
E. Definisi Operasional 6
   a. Batasan Konsep 6
   b. Definisi Operasional 6
F. Kerangka Teori dan Hipotesis 10
   a. Kerangka Teoritik 10
   b. Hipotesis 25
G. Metode Penelitian 26
H. Sistematika Pembahasan 40

BAB II : KERANGKA TEORITIK

A. Kajian Pustaka 42
   1. Tinjauan Tentang Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia 42
      a. Kualitas Layanan 42
      b. Pengertian Sumber Daya Manusia 44

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 47
d. Pengertian Kualitas Layanan Sumber Daya Manusia 50
e. Kualitas dan Kuantitas sumber daya manusia..... 53
f. Ciri-ciri kualitas sumber daya manusia 54
2. Tinjauan Tentang Kepercayaan Masyarakat 56
a. Pengertian masyarakat..... 56
b. Pengertian kepercayaan masyarakat..... 59
c. Perilaku konsumen 62
d. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen..... 67
1) Faktor-faktor kebudayaan 68
2) Faktor-faktor social..... 72
3) Faktor-faktor pribadi..... 74
4) Faktor-faktor psikologi 77
5) Model perilaku Konsumen..... 80
3. Pengaruh Tenang Kualitas layanan sumberdaya manusia unit poli umum dengan kepercayaan masyarakat. 82
B. Kajian Teoritik..... 83
1. Tinjauan Persepsi Tentang Kualitas Sumber Daya Manusia..... 83
2. Tinjauan Tentang Kepercayaan Masyarakat 84
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan 86

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 89
B. Obyek Penelitian..... 90
C. Sumber dan Jenis Data 90
D. Teknik Populasi dan Sampling 91
1. Populasi..... 91
2. Sampel 92
E. Variabel dan Indikator Penelitian..... 93
1. Variabel Penelitian 93

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Indikator Penelitian 94
F. Hipotesis Penelitian 95
G. Teknik Pengumpulan Data 95
1. Metode Kuesioner atau angket 95
2. Metode Observasi 96
3. Metode Interview 97
4. Metode Dokumen 97
H. Pengukuran Angket 101
I. Teknik Analisis Data 102

BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 106
1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono. 106
2. Visi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono. 107
3. Misi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono 108
4. Motto 108
5. Tujuan 108
6. Etika Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono 110
7. Mengutamakan Kepuasan Pasien 110
8. Analisis Lokasi 111
9. Lingkup Pelayanan/Fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono 112
10. Job Description Struktur Organisasi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono 113
11. Struktur Organisasi Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono 127
12. Program Kerja Rumah Sakit Bedah dan Bersalin Anwar Medika Sukodono 128
B. Penyajian Data 128
1. Penyajian Data Persepsi Tentang Kualitas Sumber Daya Manusia. 129

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Penyajian Data Tentang Kepercayaan Masyarakat 134
C. Pengujian Hipotesis dan Analisis 140
D. Pembahasan Hasil Penelitian 147

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan 150
B. Saran 151

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id