JUDUL PENELITIAN i

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI iii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR ISI..... viii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8
E. Definisi Konseptual..... 9
F. Definisi Operasional..... 12
G. Sistematika Pembahasan 13

BAB II : KAJIAN TEORITIK

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan 15
B. Kerangka Teori..... 20
   1. *Handling Complaint*..... 22
      a. Permohonan maaf..... 22
      b. Empati 23
      c. Kecepatan..... 24
      d. Keadilan 27
      e. Kemudahan 28
   2. Sistem *Handling Complaint* Secara Efektif 30
   3. Tipe Pelanggan..... 31
   4. Prosedur Rumah Sakit Semen Gresik 32
   5. Kepuasan Pelanggan 33
   6. Gambar Alur timbulnya kepuasan pelanggan 36
   7. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien..... 37
   8. Pentingnya tingkat kepuasan pelanggan 38
   9. Mengukur, dan memantau kepuasan pelanggan 39
   10. Hubungan *Handling Complaint* terhadap kepuasan 40
C. Perspektif Islam..... 42

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

1. Nilai-nilai Islam Dalam *Handling Complaint* 42
a. Sopan 43
b. Pemaaf 44
c. Memberikan Bantuan 45
D. Paradigma Penelitian 47
E. Hipotesis Penelitian 47

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 48
B. Lokasi Penelitian 49
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling 50
1. Populasi 50
2. Sampel dan Teknik Sampling 51
D. Variabel dan Indikator Penelitian 52
1. Variabel Penelitian 52
2. Indikator Penelitian 55
E. Tahap-tahap Penelitian 56
F. Teknik Pengumpulan Data 61
1. Angket 62
2. Observasi 63
3. Dokumentasi 64
G. jenis dan Sumber Data 64
1. Sumber Data Skunder 64
2. Sumber Data Primer 65
H. teknik Validitas Instrumen Penelitian 67
1. Uji Validitas 67
2. Uji Reliabilitas 71
I. Teknik Analisis Data 72

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tentang Obyek Penelitian 79
1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Semen Gresik 79
2. Visi 80
3. Misi 80
4. Falsafah 80
5. Motto 80
6. Tujuan 81
7. Keyakinan Dasar 81
8. Struktur Organisasi Rumah sakit Semen Gresik 82
B. Penyajian Data 83

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

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 121
B. Rekomendasi 121
C. Keterbatasan Penelitian 122

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