# DAFTAR ISI

Halaman Judul ..... i

Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing ..... ii

Halaman Pengesahan Tim Penguji ..... iii

Pernyataan Pertanggungjawaban Otensitas Skripsi ..... iv

Motto dan Persembahan ..... v

Abstrak ..... vi

Kata Pengantar ..... vii

Daftar Isi ..... ix

Daftar Tabel ..... xi

Daftar Grafik ..... xii

Daftar Gambar ..... xiv

Daftar Lampiran ..... xv

**BAB I PENDAHULUAN ..... 1**

A. Latar Belakang Masalah ..... 2
B. Rumusan Masalah ..... 6
C. Tujuan Penelitian ..... 6
D. Manfaat Penelitian ..... 6
E. Definisi Konsep ..... 7
F. Sistematika Pembahasan ..... 8

**BAB II KAJIAN TEORITIK ..... 10**

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan ..... 10

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

B. Kerangka Teori ..... 12
1. Upaya Peningkatan Pelayanan ..... 12
2. Aspek-aspek Layanan Perlengkapan ..... 13
3. Dimensi Kualitas Pelayanan ..... 15
4. Pengertian Departementalisasi ..... 15
5. Langkah Strategis Yang Dilakukan ..... 19
6. Strategi Kepuasan Pelanggan ..... 20

**BAB III METODE PENELITIAN 27**

A. Pendekatan dan Jenis penelitian ..... 27
B. Lokasi Penelitian ..... 27
C. Jenis Dan Sumber Data ..... 27
D. Tahap-tahap Penelitian ..... 30
E. Tehnik Pengumpulan Data ..... 33
1. Tehnik pengamatan ..... 33
2. Tehnik wawancara ..... 33
3. Tehnik dokumentasi ..... 36
F. Tehnik Analisa Data ..... 38
G. Tehnik Validasi Data ..... 39

**BAB IV HASIL PENELITIAN ..... 42**

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian ..... 42
1. Sejarah Parahita Diagnostic Center ..... 42
2. Profil Parahita Diagnostic Center. ..... 43
3. Visi, Misi, Moto dan Budaya Parahita Diagnostic Center ..... 43
4. Program-program Parahita Diagnostic Center ..... 48
5. Struktur Organisasi Parahita Diagnostic Center ..... 49
6. Job Description Struktur Organisasi ..... 51
7. Kesehatan Kerja (K3) ..... 55
B. Penyajian Data ..... 58
1. Upaya Peningkatan Pelayanan di Parahita Diagnostic Center ..... 58

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

a. Prosedur Pelayanan di Parahita Diagnostic Center ..... 58
b. Layanan dan Fasilitas Pemeriksaan di Parahita Diagnostic Center ..... 60
c. Penerapan Teknologi Informasi ..... 63
d. Sistem yang Digunakan di Parahita Diagnostic Center ..... 65
e. Program CSR "Seribu Senyum" di Parahita Diagnostic Center ..... 66
2. Aspek-aspek Layanan Perlengkapan di Parahita Diagnostic Center ..... 67
3. Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan di Parahita Diagnostic Center ..... 71
4. Strategi Kepuasan Pelanggan di Parahita Diagnostic Center ..... 80
5. Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Parahita Diagnostic Center ..... 84
6. Faktor Penghambat Peningkatan Pelayanan Kesehatan ..... 87
C. Analisis Data dan Pembahasan ..... 89
1. Upaya Peningkatan Pelayanan di Parahita Diagnostig Center ..... 88
2. Aspek-aspek Layanan Perlengkapan di Parahita Diagnostic Center ..... 89
3. Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan di Parahita Diagnostic Center ..... 89
4. Strategi Kepuasan Pelanggan di Parahita Diagnostic Center ..... 95
5. Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Parahita Diagnostic Center ..... 96
6. Faktor Penghambat Peningkatan Pelayanan Kesehatan ..... 96

**BAB V PENUTUP ..... 97**

A. Kesimpulan ..... 97
B. Saran dan Rekomendasi ..... 97
C. Keterbatasan Penelitian ..... 98

Daftar Pustaka

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