

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	ii
Abstrak.....	iii
Abstract.....	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Ruang Lingkup	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Definisi Pemasaran jasa.....	10
2.2 Kepuasan Konsumen	12
2.3 <i>Service Blueprint</i>	13
2.3.1 Merancang <i>Blueprint</i>	15
2.4 <i>Redesign Blueprint</i>	17
2.5 Rumah Sakit	20
2.6 Kerangka Konsep	22

BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Metode Penelitian.....	23
3.1.1. Kerangka Analisis.....	23
3.1.2 Pembahasan.....	24
3.2. Sumber Data	24
3.3. Teknik pengumpulan data.....	25
3.4. Metode penentuan informan.....	26
3.5 Teknik analisis data	27
3.5.1 Uji validitas penelitian kualitatif.....	27
 BAB IV ANALISIS	 29
4.1. Objek penelitian	29
4.2. Indeks kualitas pelayanan.....	31
4.2.1 Indeks Tanggapan Responden	
Mengenai Bukti Fisik.....	31
4.2.2 Indeks Tanggapan Responden	
Mengenai Kehandalan	33
4.2.3. Indeks Tanggapan Responden	
Mengenai Daya Tanggap	35
4.2.4 Indeks Tanggapan Responden	
Menurut Jaminan	38
4.2.5 Indeks Tanggapan Responden	
Mengenai Kepedulian	40
4.3. Bagian yang terkait dengan pelayanan rawat jalan	42
4.4 Identifikasi <i>blueprint</i> RS. Jantung Jakarta	45

4.4.1 Analisa Service Blueprint rawat jalan pasien BPJS	45
4.4.2 Analisa Service Blueprint rawat jalan pasien Umum dan Asuransi.....	48
4.5 Pengujian Validitas pada proses <i>Indepth Interview</i>	50
4.6 <i>Redesign blueprint</i> RS. Jantung Jakarta	51
BAB V Rencana Implementasi	55
5.1. Deskripsi rencana dan implementasi strategi	55
5.2. Implementasi strategi	58
BAB VI Penutup	59
6.1. Kesimpulan.....	59
6.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Fasilitas Rawat Jalan Rumah Sakit Jantung Jakarta 2016	3
Tabel 1.2.	Jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah sakit jantung Jakarta 2016.....	4
Tabel 3.1	Cara Pengumpulan Data	25
Tabel 4.1.	Tanggapan Responden mengenai bukti fisik	32
Tabel 4.2.	Tanggapan Responden mengenai Keandalan	34
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden mengenai Daya Tanggap.....	36
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden mengenai Jaminan	38
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden mengenai Kepedulian	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.3	Skor persepsi pasien terhadap responsiveness	5
Gambar 2.1	Ketidakpuasan Konsumen.....	12
Gambar 2.2	<i>service blueprint component and definition</i>	15
Gambar 2.3	Kerangka Konsep Penelitian.....	22
Gambar 3.1	Kerangka Analisa.....	23
Gambar 4.1.	Nilai persepsi pada dimensi <i>Tangible</i>	33
Gambar 4.2.	Nilai persepsi pada dimensi <i>Reliability</i>	35
Gambar 4.3.	Nilai persepsi pada <i>Responsiveness</i>	37
Gambar 4.4.	Nilai persepsi pada <i>Assurance</i>	39
Gambar 4.5.	Nilai persepsi pada <i>Emphaty</i>	41
Gambar 4.6.	Alur Proses Pelayanan Pasien rawat jalan BPJS.....	45
Gambar 4.7	Proses Pelayanan Pasien Rawat jalan Umum dan Asuransi	48
Gambar 4.8	Titik rawan gagal proses pelayanan rawat jalan pasien bpjs	52
Gambar 4.9	Redesign proses pelayanan rawat jalan pasien BPJS.....	53