

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Praktis	9
2. Manfaat Teoritis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Konsep yang Diteliti	11

1. Definisi Pelayanan Prima	11
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	12
3. Prinsip Pelayanan Prima	14
4. Implementasi Pelayanan Prima	14
5. Pelayanan Kesehatan.....	16
6. Kepuasan Pelanggan	17
7. Pengertian Kepuasan Pasien	18
8. Indikator Pelayanan Prima	19
B. Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Tempat dan Waktu Penelitian	26
1. Tempat Penelitian.....	26
2. Waktu Penelitian	26
B. Desain Penelitian	27
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Teknik Keabsahan Data	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
1. Pengumpulan Data	32
2. Reduksi Data	32
3. Penyajian Data	33
4. Verifikasi atau Kesimpulan	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34

A.	Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif.....	34
1.	Unit Analisis dan Lingkup Penelitian	34
2.	Deskripsi Partisipan	34
B.	Hasil Data Pendekatan Kualitatif.....	35
1.	Implementasi Pelayanan Prima	35
2.	Kendala dalam Pelayanan	39
3.	Rekomendasi Solusi dari Kendala yang Terjadi	41
C.	Pembahasan Data Pendekatan Kualitatif.....	42
1.	Implementasi Pelayanan Prima	43
2.	Kendala dalam Pelayanan	45
3.	Rekomendasi Solusi dari Kendala yang Terjadi	46
BAB V PENUTUP		49
A.	Kesimpulan.....	49
B.	Implikasi	50
1.	Implikasi Teoritis.....	50
2.	Implikasi Praktis	50
C.	Keterbatasan Penelitian	51
D.	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	51
DAFTAR PUSTAKA.....		53
LAMPIRAN.....		58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		85