

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>Abstract</i>	i
Abstrak.....	ii
Lembar Pengesahan Tesis.....	iii
Lembar Persetujuan Tesis.....	iv
Lembar Pernyataan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	15
C. Pembatasan Masalah.....	17
D. Rumusan Masalah.....	17
E. Tujuan Penelitian.....	18
F. Kegunaan Penelitian.....	18
Bab II Kajian Teoretik.....	20
A. Deskripsi Konseptual.....	20
A.1. Kepuasan Pasien.....	20
A.1.2. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	22

	Halaman
A.2. Kualitas Pelayanan.....	26
A.2.2. Dimensi/Ukuran Kualitas Pelayanan	31
A.3. Kompetensi Sumber Daya Manusia	33
A.3.1. Dimensi/Ukuran Kompetensi Sumber Daya Manusia	35
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	38
C. Kerangka Teoretik.....	40
D. Hipotesis Penelitian.....	40
Bab III Metodologi Penelitian	41
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
B. Metode Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel	42
C.1. Populasi.....	42
C.2. Sampel	42
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
E. Metode Pengumpulan Data	43
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
F.1. Variabel Penelitian.....	43
F.2. Definisi Operasional.....	44
G. Uji Analisis Data	50
H. Teknik Analisis Data.....	51
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	60
A. Deskripsi Data	60

	Halaman
A.1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	60
A.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
A.3. Distribusi Responden Berdasarkan Status Pernikahan	63
A.4. Distribusi Responden Berdasarkan Status Pendidikan	63
A.5. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
A.6. Distribusi Responden Berdasarkan Lamanya HD (Hemodialisa)	65
A.7. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Hemodialisa (HD)	66
A.8. Distribusi Variabel.....	67
A.8.1. Distribusi Variabel Kepuasan Pasien.....	68
A.8.2. Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan	70
A.8.3. Dsitribusi Variabel Kompetensi SDM.....	72
B. Pengujian Persyaratan Analisis.....	75
B.1. Uji Validitas.....	75
B.1.1. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	75
B.1.2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	76
B.1.3. Uji Validitas Variabel Kompetensi SDM.....	78
B.2. Uji Reliabilitas	79
C. Pengujian Hipotesis.....	80
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90

D.1. Hubungan Variabel Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada (H ₁)	90
D.2. Hubungan Variabel Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada (H ₃)	96
D.3. Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Hemodialisa Muslimat NU Cipta Husada (H ₂)	99
E. Temuan Penelitian.....	101
F. Keterbatasan Penelitian.....	102
Bab V Kesimpulan, Implikasi dan Saran	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Implikasi.....	104
C. Saran.....	106
Daftar Pustaka	107
Lampiran.....	112
Riwayat Hidup.....	141