

## DAFTAR ISI

BAB	HALAMAN
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iii
Abstrak .....	vi
Daftar Tabel/Grafik .....	viii
<b>I Pendahuluan</b>	
I.1. Latar Belakang .....	1
I.2. Masalah .....	5
I.3. Tujuan Penelitian .....	6
I.4. Kegunaan Hasil Penelitian .....	6
I.5. Sistematika Penulisan .....	7
<b>II Landasan Teori</b>	
II.1. Tinjauan Pustaka	
II.1.1. Pengertian Pemasaran .....	9
II.1.2. Manajemen Pemasaran Rumah Sakit .....	10
II.1.3. Standar Pelayanan Rumah Sakit .....	17
II.1.4. Standar Asuhan Keperawatan .....	18
II.1.5. Proses Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit .....	22
II.1.6. Pengertian Persepsi .....	30
II.2. Kerangka Berpikir .....	36

III. Defenisi Variabel dan Pengukurannya	
III.1. Operasionalisasi Variabel .....	37
III.2. Pengukuran Variabel .....	37
III.3. Hipotesis .....	54
IV. Metoda Penelitian	
IV.1. Desain Penelitian .....	55
IV.2. Populasi Dan Contoh .....	55
IV.3. Teknik Penarikan Contoh .....	55
IV.4. Ragam Data Dan Sumber Data .....	58
IV.5. Teknik Pengumpulan Data .....	58
IV.6. Tempat dan Waktu Pengumpulan Data .....	60
IV.7. Analisis Data .....	60
V. Gambaran Umum	
V.1. Sejarah Dan Perkembangan Rumah Sakit Umum Daerah Koja .....	62
V.2. Sarana Dan Fasilitas Pelayanan Di RSUD Koja .....	63
V.3. Struktur Organisasi dan Hirarki Keperawatan Di RSUD Koja .....	67
V.4. Rencana Dan Program Kerja Perawat Bagian Rawat Inap .....	69
V.5. Pelaksanaan Pemasaran RS Bagian Rawat Inap RSUD Koja .....	71
V.6. Prosedur Tetap Pelayanan Pasien Rawat Inap Di RSUD Koja .....	74
V.7. Masalah Dan Kendala Yang Dihadapi .....	76

VI	Analisis Data Dan Pembahasannya	
VI.1.	Keadaan Rumah Sakit .....	79
VI.2.	Keadaan Pasien .....	88
VI.3.	Persepsi Pasien Terhadap Layanan .....	89
VI.4.	Hubungan Keadaan Rumah Sakit Dengan Persepsi .....	96
VI.5.	Hubungan Keadaan Pasien Dengan Persepsi .....	98
VII	Pembahasan Umum .....	102
VIII	Kesimpulan .....	106
	Saran .....	108
	LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	110
	DAFTAR PUSTAKA .....	113
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	117