

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN		i
KATA PENGANTAR		ii
ABSTRAK		iii
DAFTAR ISI		iv
DAFTAR GAMBAR		vi
DAFTAR LAMPIRAN		vii
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang	1
	B. Perumusan Masalah Penelitian	4
	C. Tujuan Penelitian	4
	D. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II	LANDASAN TEORI	
	A. Definisi RS	6
	B. Kinerja Pelayanan	7
	C. Kualitas Pelayanan	15
	D. Kepuasan Pelanggan	19
	E. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..	22
	F. Pengertian Persepsi	22
	G. Kerangka Pikir Penelitian	24
	H. Hipotesis	26
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Tempat Dan Waktu Penelitian	27
	B. Jenis Dan Sumber Data	27
	C. Populasi Dan Sampel	28
	D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen	29
	E. Metode Pengolahan / Analisis Data	29
	F. Definisi Operasional Variabel	31

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum RS MPH	33
B.	Penilaian Kinerja Pelayanan RS MPH Berdasarkan KPP	41
C.	Persepsi Pasien Tentang Kinerja Pelayanan RS Medika Permata Hijau	43
D.	Pengaruh Umur, Pendidikan Dan Jenis Kelamin Terhadap Persepsi Pasien RS MPH	45
E.	Pengaruh Kinerja Pelayanan Yang Diberikan RS MPH Terhadap Kepuasan Pasien	46
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	48
B.	Saran-saran	49
	DAFTAR PUSTAKA	51
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Nomor		halaman
1.	Model Program Pelayanan Kesehatan	18
2.	Ungkapan JUSE tentang Kepuasan Pelanggan	21
3.	Kerangka pemikiran penelitian	25
4.	Struktur Organisasi PT. KPJM.....	39
5.	Uji hipotesis pihak kanan.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	halaman
1. Data hasil tabulasi kartu peduli pelanggan ; rata-rata selama Januari 2001 s/d Desember 2002	53
2. Data persepsi responden tentang pelayanan yang diberikan RS MPH kepada pasien	58
3. Hasil pengukuran kepuasan responden atas pelayanan yang diberikan RS MPH	63
4. Hasil t-test terhadap persepsi responden.....	68
5. Hasil analisis regresi berganda; pengaruh umur, pendidikan dan jenis kelamin terhadap persepsi responden tentang pelayanan RS MPH	69
6. Pengaruh pelayanan yang diberikan RS MPH terhadap kepuasan pasien	72
7. Daftar pertanyaan penelitian	74