

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Perumusan masalah	5
1.3. Pertanyaan penelitian	6
1.4. Tujuan penelitian	7
1.5. Manfaat penelitian	7
1.6. Ruang lingkup penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Kepuasan pasien	9
a. Definisi Pasien	9
b. Definisi Kepuasan	9
c. Definisi Kepuasan Pasien.....	10
d. Penilaian Pelanggan	10
e. Manfaat Kpeuasan Pelanggan	13
f. Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....	14
g. Komponen Pembentuk Kepuasan	15
h. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan	16
i. Cara mengukur Kepuasan Pelanggan	16

j.	Metode Pengukuran Kepuasan.....	18
2.1.2.	Kualitas pelayanan.....	21
a.	Definisi Kualitas Pelayanan	21
b.	Penilaian Konsumen terhadap Kualitas jasa.....	21
c.	Dimensi Kualitas Jasa.....	23
2.1.3.	Rumah Sakit	25
a.	Definisi Rumah Sakit	25
b.	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	25
c.	Jenis Rumah Sakit	26
d.	Jenis Pelayanan Rumah Sakit	28
e.	Bangunan Rumah Sakit	30
2.1.4.	Radiologi.....	31
a.	Ruang Lingkup	31
b.	Standar Pelayanan Radiologi	32
c.	Struktur Organisasi	32
d.	Tata Sistem Administrasi	33
2.2.	Kerangka Teori	35
2.3.	Penelitian terkait	36
	BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1.	Kerangka Konsep Penelitian	43
3.2.	Definisi Operasional	44
3.3.	Tempat dan Waktu Penelitian	46
3.4.	Jenis Penelitian.....	46
3.5.	Populasi dan Sampel	46
3.6.	Instrumen Penelitian.....	47
3.7.	Pengolahan Data.....	48
3.8.	Uji Validitas dan Reabilitas dan Uji Normalitas	49
3.9.	Analisa data data	52
	BAB IV HASIL PENELITIAN.....	53
4.1.	Gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017 pada dimensi <i>reliability</i>	53

4.2. Gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017 pada dimensi <i>responsive</i>	53
4.3. Gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017 pada dimensi <i>assurance</i>	54
4.4. Gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017 pada dimensi <i>emphaty</i>	55
4.5. Gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017 pada dimensi <i>tangible</i>	56
BAB V PEMBAHASAN	58
5.1. Gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017 pada dimensi <i>reliability</i>	58
5.2. Gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017 pada dimensi <i>responsive</i>	61
5.3. Gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017 pada dimensi <i>assuranece</i>	63
5.4. Gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017 pada dimensi <i>emphaty</i>	65
5.5. Gambaran dimensi kepuasan pasien radiologi terhadap kualitas pelayanan instalasi radiologi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2017 pada dimensi <i>tangible</i>	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	69
6.1. Kesimpulan	69
6.2. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN