

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
Hal	
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	5
C. PEMBATASAN MASALAH.....	8
D. PERUMUSAN MASALAH.....	8
E. TUJUAN PENELITIAN.....	9
1. Tujuan Umum.....	9
2. Tujuan Khusus.....	9
F. MANFAAT PENELITIAN.....	10
1. Bagi PT. ASKES.....	10
2. Bagi Rumah Sakit.....	10
3. Bagi FIKFIS UIEU.....	10
4. Bagi Peneliti.....	10

BAB II. KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS.....	11
A. DESKRIPSI TEORITIS.....	11
1. Kepuasan Pasien	11
2. Metode Pengukuran Kepuasan.....	16
3. Tingkatan Kepuasan.....	17
4. Komponen Kepuasan Total.....	18
5. Asuransi Kesehatan.....	22
6. Rumah Sakit.....	27
7. Pelayanan Administrasi Kesehatan.....	29
B. KERANGKA BEPIKIR.....	40
C. KERANGKA KONSEP.....	44
D. HIPOTESIS PENELITIAN	47
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	48
A. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	48
B. JENIS PENELITIAN.....	48
C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	48
1. Populasi.....	48
2. Cara Pengambilan Sampel.....	49
D. INSTRUMEN PENELITIAN.....	50
1. Variabel Independen.....	50
2. Variabel Dependent.....	52
E. TEKNIK ANALISIS DATA	54
1. Skala Variabel.....	54
2. Uji Statistik	54
3. Pengujian Hipotesis.....	56
BAB IV. HASIL.....	57
i. DESKRIPSI DATA	57
1. Distribusi Frekuensi Perilaku Petugas Administrasi ASKES.....	57
2. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Petugas AdministrasI ASKES.....	58

3.	Distribusi Frekuensi Kecepatan Pelayanan Administrasi ASKES	59
4.	Distribusi Frekuensi Sarana dan fasilitas Administrasi ASKES	60
5.	Distribusi Frekuensi Ketepatan Pelayanan Administrasi ASKES	62
6.	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien ASKES	63
ii.	UJI VARIABEL PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DENGAN KEPUASAN PASIEN.....	64
1.	Hasil Uji Signifikansi dengan Uji T Independen Homogen	65
a.	Hubungan Perilaku Petugas Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien ASKES	65
b.	Hubungan Pengetahuan Petugas Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien ASKES	66
c.	Hubungan Kecepatan Pelayanan Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien ASKES	67
d.	Hubungan Sarana dan Fasilitas Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien ASKES	68
e.	Hubungan Ketepatan Pelayanan Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien ASKES	69
2.	Regresi	70
a.	Persamaan Garis Perilaku Petugas Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien	70
b.	Persamaan Garis Pengetahuan Petugas Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien	70
c.	Persamaan Garis Kecepatan Pelayanan Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien	71
d.	Persamaan Garis Sarana dan Fasilitas Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien	71
e.	Persamaan Garis Ketepatan Pelayanan Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien	72

BAB V. PEMBAHASAN	73
A. VARIABEL DEPENDEN (Pelaksanaan Pelayanan Administrasi ASKES	73
1. Perilaku Petugas Administrasi ASKES	73
2. Pengetahuan Petugas Administrasi ASKES	74
3. Kecepatan Pelayanan Administrasi ASKES	74
4. Sarana dan Fasilitas Administrasi ASKES	75
5. Ketepatan Pelayanan sesuai SOP	76
B. VARIABEL DEPENDEN (Kepuasan Pasien ASKES).....	77
C. HUBUNGAN ANTARA PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI ASKES DENGAN KEPUASAN PASIEN ASKES	77
1. Hubungan antara Perilaku Petugas Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien ASKES	77
2. Hubungan antara Pengetahuan Petugas Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien ASKES	80
3. Hubungan antara Kecepatan Pelayanan Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien ASKES	82
4. Hubungan antara Sarana dan Fasilitas Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien ASKES	84
5. Hubungan antara Ketepatan Pelayanan Administrasi ASKES dengan Kepuasan Pasien ASKES	85
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	88
A. KESIMPULAN.....	88
B. IMPLIKASI	89
C. SARAN	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP