

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR RUMUS	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Hipotesis.....	17
2.3 Kerangka Teori.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODE.....	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Kerangka Konsep	19
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.5 Variabel Penelitian	20
3.6 Definisi Operasional.....	20
3.7 Teknik Pengumpulan Data	24
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.8.1 Uji Validitas	24
3.8.2 Uji Reliabilitas	25
3.8.3 Pengolahan Data	27
3.9 Analisa Data	28
3.10 Kode Etik Penelitian.....	30
BAB IV HASIL	32
4.1 Analisis Univariat.....	32
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai	32
4.1.4 Data Deskriptif Kualitas Pelayanan Perawat.....	33
4.1.5 Data Deskriptif Kepuasan Pasien	35
4.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	37
BAB V PEMBAHASAN	43
5.1 Analisis Univariat	43
5.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	44
BAB VI PENUTUP	49
6.1 Kesimpulan	49
6.2 Saran.....	49
DAFTAR REFERENSI	50
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 3.1 Definisi Operasional	20
Table 3.2 Rekapitulasi Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen	26
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pegawai.....	33
Table 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Kinerja Perawat (X)	33
Table 4.5 Distribusi Frekuensi Keandalan (<i>Reliability</i>) (X1)	33
Table 4.6 Distribusi Frekuensi Jaminan (<i>Assurance</i>) (X2).....	34
Table 4.7 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (<i>Tengibles</i>) (X3)	34
Table 4.8 Distribusi Frekuensi Empati (<i>Empathy</i>) (X4)	34
Table 4.9 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X5).....	35
Table 4.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien (Y)	35
Table 4.11 Distribusi Frekuensi Keandalan (<i>Reliability</i>) (Y1)	36
Table 4.12 Distribusi Frekuensi Jaminan (<i>Assurance</i>) (Y2).....	36
Table 4.13 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (<i>Tengibles</i>) (Y3)	36
Table 4.14 Distribusi Frekuensi Empati (<i>Empathy</i>) (Y4)	37
Table 4.15 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (Y5).....	37
Table 4.16 Tingkat Kesesuaian Indikator Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	38
Table 4.17 Perhitungan Rata-Rata <i>Importance Performance Analysis</i>	3

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Kinerja	16
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	17
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	19
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Hasil Perhitungan	40
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Hasil Survei Penelitian	41

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Pearson Product Momment</i>	25
Rumus 3.2 <i>Alpha Cronbacnh</i>	25
Rumus 3.3 Tingkat Kesesuaian.....	28
Rumus 3.4 Perhitungan Posisi Setiap Item	29
Rumus 3.5 Perhitungan Titik Potong Diagram Kartesius.....	29



Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul