

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN UJIAN SIDANG KTI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.3.1. Tujuan Umum.....	3
1.3.2. Tujuan Khusus	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.4.1. Bagi Peneliti	3
1.4.2. Bagi Rumah Sakit.....	3
1.4.3. Bagi Bidang Akademik	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Rumah Sakit	5
2.1.2. Kepuasan Pasien	5
2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	7
2.1.4. Pelayanan.....	8
2.1.4.1. Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan.....	10
2.1.5. Skala Likert	11
2.2. Hasil Penelitian Lain.....	12
2.3. Kerangka Berfikir	17
2.4. Kerangka Konsep.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	19

3.2	Metode Penelitian	19
3.3	Populasi dan Sampel	19
3.3.1	Populasi	19
3.3.2	Sampel	19
3.3.2.1	Besar Sampel	19
3.3.2.2	Cara Pengambilan Sampel	20
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	24
3.6	Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN		25
4.1.	Keterbatasan Penelitian.....	25
4.2.	Profil Lokasi Penelitian.....	25
4.2.1.	Gambaran Umum Rumah Sakit Bhakti Kartini	25
4.2.2.	Visi, Misi, Motto, Nilai-nilai, dan Tujuan Rumah Sakit Bhakti Kartini	27
4.2.2.1.	Visi	27
4.2.2.2.	Misi	27
4.2.2.3.	Motto	27
4.2.2.4.	Nilai-nilai.....	27
4.2.2.5.	Tujuan.....	27
4.2.3.	Jenis Pelayanan di Rumah Sakit Bhakti Kartini	28
4.2.3.1.	Fasilitas Pelayanan	28
4.2.3.2.	Pelayanan Dokter Spesialis	29
4.3.	Hasil Penelitian	30
4.3.1.	Karakteristik Pasien	30
4.3.1.1.	Jenis Kelamin	30
4.3.1.2.	Umur.....	30
4.3.1.3.	Pekerjaan	31
4.3.1.4.	Pendidikan	31
4.3.2.	Faktor 5 Dimensi Mutu pelayanan.....	32
4.3.2.1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>).....	32
4.3.2.2.	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	34
4.3.2.3.	Jaminan (<i>Assurance</i>).....	35
4.3.2.4.	Empati (<i>Emphaty</i>).....	37
4.3.2.5.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	38
4.3.3.	Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini	40
BAB V PEMBAHASAN		41
5.1.	Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Kartini	42

5.2. Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Kartini	43
5.3. Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Kartini	43
5.4. Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphty</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Kartini	44
5.5. Tinjauan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Kartini	45
BAB VI PENUTUP	46
6.1. Kesimpulan	46
6.2. Saran.....	46
DAFTAR REFERENSI	47
LAMPIRAN.....	50