

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| SURAT LOLOS KAJI ETIK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.6 Ruang Lingkup | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Landasan Teori | 8 |
| 2.2 Kerangka Teori | 19 |
| 2.3 Penelitian Terkait | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1 Kerangka Konsep Penelitian | 25 |
| 3.2 Definisi Operasional | 25 |
| 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian | 28 |
| 3.4 Jenis Penelitian | 28 |
| 3.5 Populasi dan Sampel | 29 |
| 3.6 Instrumen Penelitian | 31 |
| 3.7 Uji Validitas | 32 |
| 3.8 Reabilitas | 32 |

| | |
|---|-----|
| 3.9 Metode Analisis Data | 33 |
| BAB IV HASIL | 34 |
| 4.1 Hasil Univariat | 34 |
| BAB V PEMBAHASAN | 47 |
| 5.1 Gambaran kepuasan pasien dimensi mutu <i>reliability</i> | 47 |
| 5.2 Gambaran kepuasan pasien dimensi mutu <i>assurance</i> | 48 |
| 5.3 Gambaran kepuasan pasien dimensi mutu <i>tangibility</i> | 49 |
| 5.4 Gambaran kepuasan pasien dimensi mutu <i>empathy</i> | 50 |
| 5.5 Gambaran kepuasan pasien dimensi mutu <i>responsiveness</i> | 51 |
| 5.6 Gambaran kepuasan pasien secara umum | 52 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 53 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 53 |
| 6.2 Saran..... | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | xiv |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1 | Keterkaitan Antara Kepuasan dan Loyalitas..... | 17 |
| Tabel 2.2 | Penelitian Terkait..... | 19 |
| Tabel 3.1 | Definisi Oprasional..... | 26 |
| Tabel 4.1 | Distribusi kepuasan pasien responden mutu <i>reliability</i> | 34 |
| Tabel 4.2 | Gambaran kepuasan pasien dimensi mutu <i>reliability</i> | 35 |
| Tabel 4.3 | Distribusi kepuasan pasien responden mutu <i>assurance</i> | 36 |
| Tabel 4.4 | Gambaran kepuasan pasien dimensi mutu <i>assurance</i> | 37 |
| Tabel 4.5 | Distribusi kepuasan pasien responden mutu <i>tangibility</i> | 38 |
| Tabel 4.6 | Gambaran kepuasan pasien dimensi mutu <i>tangibility</i> | 39 |
| Tabel 4.7 | Distribusi kepuasan pasien responden mutu <i>empathy</i> | 41 |
| Tabel 4.8 | Gambaran kepuasan pasien dimensi mutu <i>empathy</i> | 42 |
| Tabel 4.9 | Distribusi kepuasan pasien responden mutu <i>responsiveness</i> | 43 |
| Tabel 4.10 | Gambaran kepuasan pasien dimensi mutu <i>responsiveness</i> | 44 |
| Tabel 4.11 | Distribusi kepuasan pasien responden secara umum..... | 45 |
| Tabel 4.12 | Gambaran kepuasan pasien secara umum..... | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|----------------------|----|
| Gambar 2.1 | Enam Perspektif..... | 18 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Teori..... | 19 |
| Gambar 3.1 | Kerangka Konsep..... | 25 |