

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Siloam Hospitals Kebon Jeruk	7
1.4.2 Bagi Universitas Esa Unggul	7
1.4.3 Bagi Mahasiswa	7
1.5 Ruang Lingkup	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Ibu Nifas	9
2.1.1 Hakekat Kepuasan.....	9
2.1.2 Dimensi Tangibles	10
2.1.3 Dimensi Reliability	11
2.1.4 Dimensi Responsiveness.....	12
2.1.5 Dimensi Assurance.....	13
2.1.6 Dimensi Emphaty.....	14
2.1.7 Klasifikasi Kepuasan.....	15
2.1.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	16
2.1.9 Hubungan dokter-pasien.....	17
2.1.10 Kenyamanan pelayanan (<i>Amenities</i>).....	18
2.1.11 Kebebasan melakukan pilihan (<i>Choice</i>).....	18

2.1.12	Pengetahuan dan kompetensi teknis (<i>Scientific Knowledge and Technical Skill</i>)	19
2.1.13	Efektivitas pelayanan (<i>Effectivess</i>)	19
2.1.14	Keamanan tindakan (<i>safety</i>).....	20
2.2	Efektivitas Pelayanan Kebidanan	20
2.2.1	Pelayanan Kebidanan	20
2.2.2	Tujuan Pelayanan Kebidanan yang Efektif.....	21
2.2.3	Efektivitas Pelayanan	21
2.2.4	Pendekatan Efektivitas	22
2.2.5	Cara Pengukuran Efektivitas.....	24
2.3	Kerangka Teori.....	25
2.4	Penelitian Terkait	25
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1	Kerangka Konsep	30
3.2	Definisi Operasional.....	30
3.3	Hipotesis.....	31
3.4	Desain Penelitian	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6	Populasi	32
3.7	Sampel	32
3.8	Instrumen Penelitian.....	33
3.9	Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas.....	35
3.9.1	Uji Validitas	35
3.9.2	Uji Reliabilitas	37
3.9.3	Uji Normalitas.....	38
3.10	Pengolahan Data.....	40
3.10.1	Editing.....	40
3.10.2	Coding.....	40
3.10.3	Processing	40
3.10.4	Cleaning	40
3.11	Teknik Analisi Data.....	41
3.11.1	Analisis Univariat.....	41

3.11.2	Analisis Bivariat.....	41
BAB IV	HASIL.....	43
4.1	Analisi Univariat	43
4.1.1	Gambaran Responden Berdasarkan Efektivitas Pelayanan Kebidanan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk	43
4.1.2	Gambaran Responden Berdasarkan Kepuasan Ibu Nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk.....	45
4.2	Analisis Bivariat	48
4.2.1	Hubungan Efektivitas Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Ibu Nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk.....	48
BAB V	PEMBAHASAN.....	50
5.1	Efektivitas Pelayanan Kebidanan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk	50
5.2	Kepuasan Ibu Nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk	52
5.3	Hubungan Efektivitas Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Ibu Nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk	53
BAB VI	PENUTUP	56
6.1	Kesimpulan.....	56
6.2	Saran.....	56
BAB VII	DAFTAR PUSTAKA	58
	Lampiran Instrumen Penelitian	i
	Tabulasi Data	i
	Lampiran Hasil Analisis Data SPSS	vi
	Lampiran Hasil Kaji Etik	ix

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Kisi-kisi kuesioner	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Efektivitas Pelayanan Kebidanan	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	38
Tabel 3.6 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	40
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendekatan Sasaran (<i>Goal Approach</i>) pada Efektivitas Pelayanan Kebidanan	43
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendekatan Sumber (<i>System Research Approach</i>) pada Efektivitas Pelayanan Kebidanan.....	44
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendekatan Proses (<i>Process Approach</i>) pada Efektivitas Pelayanan Kebidanan	44
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Efektivitas Pelayanan Kebidanan di Siloam Hospitals Kebon Jeruk	45
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	46
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	47
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	47
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Ibu Nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk	48
Tabel 4.11 Hubungan Efektivitas Pelayanan Kebidanan dengan Kepuasan Ibu Nifas di Siloam Hospitals Kebon Jeruk	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	25
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	30