

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Mutu Pelayanan Kesehatan	6
B. Mutu Pelayanan Keperawatan	11
C. Pengertian Kepuasan	15
D. Persepsi	21
E. Harapan Pasien	22
F. Rawat Inap	25
G. Kerangka Teori	26
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL	27
A. Kerangka Konsep	27

B. Hipotesis Penelitian	27
C. Definisi Operasional	28
BAB IV METODE PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel.....	31
C. Tempat dan Waktu Penelitian	32
D. Etika Penelitian	33
E. Instrument Penelitian	34
F. Uji Validitas dan Reabilitas.....	34
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	37
H. Pengolahan Analisa Data	38
BAB V HASIL PENELITIAN	41
A. Gambaran Mengenai Tempat Penelitian	41
B. Analisis Univariat	43
C. Analisis Bivariat	52
BAB VI PEMBAHASAN	60
A. Berdasarkan Hasil Analisis Univariat	60
B. Berdasarkan Hasil Analisis Bivariat.....	66
C. Keterbatasan Penelitian.....	72
D. Implikasi Untuk Keperawatan.....	73
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78