

DAFTAR ISI

UNIVERSITAS ESA UNGGUL.....	i
SKRIPSI.....	i
UNIVERSITAS ESA UNGGUL.....	ii
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	vi
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	Error! Bookmark not defined.
HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN TERHADAP PERSEPSI KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN TERATAI RS GADING PLUIT TAHUN 2023	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan Umum	5
1.4.2 Tujuan Khusus.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kepuasan Pasien.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	8
2.1.2 Lima Dimensi Mengukur Kepuasan Pasien Rawat Jalan	9
2.1.3 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	10

2.1.4	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien	11
2.2	Pengertian Persepsi.....	13
2.3	Rumah Sakit	14
2.3.1	Klasifikasi Rumah Sakit.....	15
2.3.2	Pelayanan Rawat Jalan.....	15
2.3.3	Prosedur Pendaftaran Rawat Jalan.....	16
2.3.4	Prosedur Pelayanan Dokter di Poliklinik Rawat Jalan.....	18
2.4	Waktu Tunggu Pelayanan	19
2.5	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.....	20
2.6	Kerangka Teori	21
2.7	Keterbaruan Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		25
3.1	Kerangka Konsep Penelitian	25
3.2	Definisi Operasional.....	25
3.3	Hipotesis Penelitian	27
3.4	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.5	Jenis Penelitian	28
3.6	Populasi dan Sampel	28
3.7	Teknik Sampling.....	30
3.8	Instrumen Penelitian.....	30
3.8.1	Lembar Observasi	30
3.8.2	Kuesioner/Angket	31
3.8.3	Stopwatch.....	32
3.9	Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Normalitas	33
3.9.1	Uji Validitas.....	33
3.9.2	Hasil Uji Validitas	33
3.9.3	Uji Reliabilitas	35
3.9.4	Uji Normalitas.....	35
3.10	Pengolahan Data.....	36
3.11	Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN		38
4.1	Analisis Univariat.....	38
4.1.1	Distribusi Frekuensi Usia Responden di Pelayanan Rawat Jalan Unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit Tahun 2023	38

4.1.2	Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Pelayanan Rawat Jalan Unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit Tahun 2023	38
4.1.3	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Pelayanan Rawat Jalan Unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit Tahun 2023	39
4.1.4	Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan di Unit Teratai RS Gading Pluit Tahun 2023	40
4.1.5	Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Unit Teratai RS Gading Pluit Tahun 2023	40
4.2	Analisis Bivariat	41
4.2.1	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit Tahun 2023.	41
BAB V PEMBAHASAN		43
5.1	Keterbatasan Penelitian	43
5.2	Analisis Univariat.....	43
5.2.1	Gambaran Karakteristik Responden Rawat Jalan di Unit Teratai RS Gading Pluit Tahun 2023	43
5.2.2	Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Unit Teratai RS Gading Pluit Tahun 2023	45
5.2.3	Gambaran Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di Unit Teratai RS Gading Pluit Tahun 2023	44
5.3	Analisis Bivariat.....	46
5.3.1	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Unit Teratai Rumah Sakit Gading Pluit Tahun 2023.	46
BAB VI PENUTUP		48
6.1	Kesimpulan.....	48
6.2	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA		49