

## DAFTAR ISI

COVER DALAM .....	i
LEMBAR ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIK TUGAS AKHIRUNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.4.1 Tujuan Umum .....	7
1.4.2 Tujuan Khusus .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Bagi Rumah Sakit .....	7
1.5.2 Bagi Fakultas .....	8
1.5.2 Bagi Peneliti .....	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Rumah Sakit .....	10
2.1.2. Rawat Jalan .....	11
2.1.3. Minat Kunjungan Ulang .....	12
2.1.4. Pelayanan .....	14
2.1.5. Fasilitas .....	18
2.1.6. Citra Rumah Sakit .....	21
2.2 Kerangka Teori .....	23
2.3 Penelitian Terkait/Keterbaruan Penelitian .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	27
3.2 Definisi Operasional .....	27
3.3 Hipotesis Penelitian .....	30
3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.4.1 Lokasi Penelitian .....	30
3.4.2 Waktu Penelitian .....	30
3.5 Jenis Penelitian .....	30

3.5.1 Rancangan dan Desain Penelitian.....	30
3.5.2 Pengumpulan Data.....	30
3.6 Populasi dan Sampel .....	31
3.6.1 Populasi .....	31
3.6.2 Sampel .....	31
3.7 Instrumen Penelitian.....	33
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	35
3.8.1. Uji Validitas.....	35
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	39
3.8.3. Uji Normalitas .....	39
3.9 Pengelolaan dan Analisis Data.....	40
3.9.1. Pengelolaan Data .....	40
3.9.2. Analisis Data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
4.1. Analisis Univariat.....	43
4.1.1. Gambaran Distribusi Frekuensi Minat kunjungan ulang pasien di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023.....	43
4.1.2. Gambaran Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien atas Pelayanan di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023.....	44
4.1.3. Gambaran Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien atas Fasilitas di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023.....	45
4.1.4. Gambaran Distribusi Persepsi Pasien atas Citra rumah sakit di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023.....	45
4.2. Analisis Bivariat.....	46
4.2.1. Hubungan Persepsi Pasien atas Pelayanan dengan Minat kunjungan ulang di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	47
4.2.2. Hubungan Persepsi Pasien atas Fasilitas dengan Minat kunjungan ulang di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	48
4.2.3. Hubungan Persepsi Pasien atas Citra rumah sakit dengan Minat kunjungan ulang di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	49
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
5.1. Keterbatasan Penelitian.....	51
5.2. Analisis Univariat.....	51
5.2.1. Gambaran Persepsi Pasien atas Minat kunjungan ulang di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	51
5.2.2. Gambaran Persepsi Pasien atas Pelayanan di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023.....	53
5.2.3. Gambaran Persepsi Pasien atas Fasilitas di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	54
5.2.4. Gambaran Persepsi Pasien atas Citra rumah sakit di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023.....	55
5.3. Analisis Bivariat.....	56

5.3.1. Hubungan antara Persepsi Pasien atas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	56
5.3.2. Hubungan antara Persepsi Pasien atas Fasilitas dengan Minat kunjungan ulang di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	58
5.3.3. Hubungan antara Persepsi Pasien atas Citra rumah sakit dengan Minat Kunjungan Ulang di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	60
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
6.1. Kesimpulan .....	62
6.2. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	23
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	27

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Penelitian .....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Minat kunjungan ulang pasien .....	36
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Persepsi Pasien atas Pelayanan .....	37
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Persepsi Pasien atas Fasilitas .....	38
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Persepsi Pasien atas Citra rumah sakit .....	38
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 3.6	Hasil Uji Normalitas.....	40
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Kategori Minat kunjungan ulang pasien di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	43
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Kategori Persepsi Pasien atas Pelayanan di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	44
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kategori Persepsi Pasien atas Fasilitas di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	45
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Kategori Persepsi Pasien atas Citra rumah sakit di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	46
Tabel 4.5	Tabulasi Silang Hubungan Persepsi Pasien atas Pelayanan dengan Minat kunjungan ulang di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	47
Tabel 4.6	Tabulasi Silang Hubungan Persepsi Pasien atas Fasilitas dengan Minat kunjungan ulang di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023 .....	48
Tabel 4.7	Tabulasi Silang Hubungan Persepsi Pasien atas Citra rumah sakit dengan Minat kunjungan ulang di Unit Rawat Jalan RS X Tahun 2023.....	49