

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
HALAMAN PERSEMBAHAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Perumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10

BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS

2.1. Kerangka Teori	11
2.1.1. Definisi Kepuasan	11
2.1.2. Definisi Kepuasan Pasien.....	12
2.1.3. Dimensi Kepuasan Pasien.....	14
2.1.4. Mengukur Tingkat Kepuasan.....	16
2.1.5. Manfaat Pengukuran Kepuasan	17
2.1.6. Klasifikasi Kepuasan.....	20
2.1.7. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	20
2.1.8. Konsep Pengukuran Kepuasan Pasien	25
2.1.9. Faktor Pengukuran Kepuasan	26
2.1.10. Skala Pengukuran Kepuasan	28

2.1.11.Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien.....	32
2.1.12.KEPMENPAN NO. KEP/25/M.PAN/2/2004	34
2.1.13.Pelayanan	37
2.1.14.Administrasi	40
2.1.15.Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan	58
2.2. Kerangka Berpikir.....	66
2.3. Kerangka Konsep.....	69
2.4. Hipotesis	70

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian	71
3.1.1. Tempat Penelitian	71
3.1.2. Waktu Penelitian	71
3.2. Jenis Penelitian	71
3.2.1. Pendekatan Penelitian	71
3.2.2. Desain Penelitian	72
3.3. Populasi Dan Sampel	72
3.3.1. Populasi	72
3.3.2. Sampel	72
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	72
3.4. Pengumpulan Data	74
3.4.1. Sumber Data	74
3.4.2. Instrumen Penelitian	74
3.4.3. Pengolahan Data	82
3.4.4. Metode Analisis Data	83
3.4.5. Uji Statistik	85

3.4.6. Hipotesis Statistik	86
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Deskripsi Data	87
4.2. Hasil Univariat	87
4.2.1. Hasil Univariat Untuk Umur	87
4.2.2. Hasil Univariat Untuk Tingkat Pendidikan	88
4.2.3. Hasil Univariat Untuk Pekerjaan	90
4.2.4. Hasil Univariat Untuk Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan	91
4.3. Uji Hipotesis Statistik (Hasil Bivariat)	92
4.3.1. Hubungan Umur Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan	92
4.3.2. Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan	93
4.3.3. Hubungan Pekerjaan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan	94
 BAB V PEMBAHASAN	
5.1. Analisis Univariat	96
5.1.1. Umur	96
5.1.2. Tingkat Pendidikan	97
5.1.3. Pekerjaan	97
5.1.4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Administrasi Rawat Jalan	98
5.2. Analisis Bivariat	100

5.2.1. Hubungan Umur Dengan Kepuasan Pasien Terhadap	
Pelayanan Administrasi Rawat Jalan	100
5.2.2. Hubungan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap	
Pelayanan Administrasi Rawat Jalan	101
5.2.3. Hubungan Pekerjaan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap	
Pelayanan Administrasi Rawat Jalan	102
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	105
6.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	