

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Ruang Lingkup Masalah	8
II. LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka Tentang Kepuasan Pasien	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien	9
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	11
2.1.3 Hak Dan Kewajiban Pemberi Dan Penerima Pelayanan Kesehatan	18
2.1.4 5 Dimensi Mengukur Kepuasan Pasien Rawat Jalan	19
2.1.5 Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan	22
2.1.6 Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	23

2.2	Tinjauan Pustaka Tentang Kinerja Pelayanan	24
2.2.1	Pengertian Kinerja.....	24
2.2.2	Pengertian Pelayanan	25
2.2.3	Penilaian Kinerja Pelayanan	26
2.3	Kajian Teori Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan	28
2.3.1	Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	28
2.4	Pengertian Tempat Penerimaan Pasien.....	29
2.4.1	Pengertian Pasien	29
2.4.2	Pengertian Rawat Jalan	30
2.5	Kepuasan Pelanggan Mencerminkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit	30
2.6	Kajian Teori Tentang Metodologi Penelitian	31
2.6.1	Pengertian Populasi	31
2.6.2	Pengertian Sampel	32
2.6.3	Pengertian Jenis Penelitian Kuantitatif	32
2.7	Kerangka Teori	32
2.8	Kerangka Konsep	34
2.9	Hipotesis	35
2.10	Definisi Operasional	36
III.	METODE PENELITIAN	40
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2	Jenis Penelitian	40
3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.4	Teknik Analisis Data	43

IV.	HASIL PENELITIAN	49
4.1	Keterbatasan	49
4.2	Gambaran Umum RSUD Tulehu	49
4.3	Uji Validitas dan Realibilitas.....	51
4.4	Analisa Univariat.....	52
4.5	Analisa Bivariat	57
V.	PEMBAHASAN	66
5.1	Analisa Univariat.....	66
5.2	Analisa Bivariat	72
VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	81
6.1	Kesimpulan.....	81
6.2	Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN