

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	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	10

BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS	10
A. Deskripsi Teoritis	10
1. Rumah Sakit	10
a. Pengertian Rumah Sakit	10
b. Fungsi Rumah Sakit	12
c. Tugas Rumah Sakit	12
2. Pelayanan	12
a. Pengertian Pelayanan	12
b. Alur Proses Pelayanan di Rumah Sakit	14
c. Kualitas Pelayanan	15
3. Kepuasan Pasien	21
a. Pengertian Kepuasan	21
b. Quality Assurance (QA)	23
c. Macam Kepuasan	24
d. Aspek yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	24
e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	26
f. Tingkat Kepuasan	32
g. Cara Mengukur Kepuasan Pasien	33
h. Skala Pengukuran	36
B. Kerangka Berpikir	37
C. Kerangka Konsep	41
D. Perumusan Hipotesis	41

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	43
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	43
B.	Jenis Penelitian	43
C.	Populasi dan Sampel	43
1.	Populasi	43
2.	Sampel	44
D.	Pengumpulan Data	45
1.	Uji Kuesioner	45
2.	Defenisi Konseptual dan Operasional	48
a.	Variabel Independen	48
b.	Variabel Dependen	49
E.	Analisa Data	50
1.	Analisis Univariat	50
2.	Analisis Bivariat	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN	53
A.	Gambaran Umum	53
B.	Deskriptif Data	54
1.	Jenis Kelamin	54
2.	Usia	55
3.	Pendididikan	57
4.	Pekerjaan	58
C.	Uji Hipotesis	59

BAB V PEMBAHASAN	64
A. Deskriptif Data	64
1. Deskriptif Data Berdasarkan Karakteristik Responden Secara Univariat	64
2. Hubungan Antara Faktor-Faktor Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ditempat Pendaftaran RSIA. Setia Bhakti Depok.....	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN