

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan.....	4
1.4.1 Tujuan Umum.....	4
1.4.2 Tujuan Khusus.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Bagi Rumah Sakit.....	5
1.5.2 Bagi Peneliti	5
1.5.3 Bagi Akademik	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Rumah Sakit.....	7
2.2 Pelayanan pendaftaran rawat jalan.....	9
2.3 Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.....	12
2.4 Pengertian Pelanggan	13
2.5 Kepuasan Pasien.....	14

2.6	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	16
2.6.1	Kualitas produk atau jasa hasil evaluasi	16
2.6.2	Kualitas pelayanan.....	17
2.6.3	Faktor emosional	19
2.7	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.8	Kerangka Berpikir	23
2.9	Kerangka Konsep	24
2.10	Definisi Oprasional	24
BAB III		28
METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Ruang Lingkup.....	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.	Instrumen Pengumpulan Data	29
3.5.	Populasi dan Sampel	30
3.5.1	Populasi	30
3.5.2	Sampel	30
3.6.	Teknik Analisa Data.....	32
BAB IV		33
HASIL PENELITIAN		33
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit X	33
4.1.1	Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit.....	35
4.2	Fasilitas Pelayanan di Rumah Sakit	36
4.2.1	Pelayanan Rawat Jalan	36
4.3.	Struktur Organisasi Rumah Sakit X.....	38
4.4.	Struktur Organisasi Rekam Medis Rumah Sakit X.....	40
4.5.	Hasil Penelitian Angket.....	41
4.5.1	Umur.....	41
4.5.2	Jenis Kelamin	42
4.5.3	Pendidikan Terakhir	42
4.5.3	Pekerjaan	43
4.5.4	Status Pernikahan	44

4.6. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X ...	45
4.6.1 Faktor Produk atau Jasa Hasil Evaluasi.....	45
4.6.2 Faktor Kualitas Pelayanan	47
4.6.3 Faktor Emosional.....	49
4.6.4 Hasil Persentase Kepuasan Pasien Pendaftaran Berdasarkan Faktor Produk atau Jasa Hasil Evaluasi, Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional	51
BAB V	52
PEMBAHASAN	52
5.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Faktor Produk atau Jasa Hasil Evaluasi	52
5.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Faktor Kualitas Pelayanan	53
5.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Faktor Emosional	55
5.4 Hasil Survei Kepuasan Pasien.....	56
BAB VI.....	58
PENUTUP.....	58
6.1 Kesimpulan.....	58
6.1 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	