

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Kepuasan Pasien .....	7
2.1.1 Definisi Kepuasan Pasien .....	7
2.1.2 Manfaat Kepuasan Pasien .....	11
2.1.3 Dimensi Kepuasan Pasien .....	11
2.1.4 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	12
2.1.5 Tingkat Kepuasan Pasien .....	23
2.1.6 Pengukuran Kepuasan Pasien .....	25
2.1.7 Konsekuensi Kepuasan Pelanggan/Pasien .....	29
2.2 Pendaftaran Rawat Jalan .....	31
2.2.1 Definisi Rawat Jalan .....	31

2.3 Kerangka Berpikir .....	33
2.5 Kerangka Konsep .....	34
2.6 Hipotesis .....	35
2.7 Definisi Operasional .....	36
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	37
3.2 Jenis Penelitian .....	37
3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.4 Teknik Analisa Data .....	40
3.5 Teknik Mendeskripsikan Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Keterbatasan Peneliti .....	46
4.2 Gambaran Umum RS .....	46
4.3 Analisa Validitas & Rehabilitas .....	48
4.4 Analisis Univariat .....	49
4.1 Analisis Bivariat .....	54
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Analisis Univariat .....	60
5.1 Analisis Bivariat .....	70
<b>BAB VI KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>76</b>
6.1 Kesimpulan .....	76
6.2 Saran .....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN