

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.5.1 Tujuan Umum.....	6
1.5.2 Tujuan Khusus.....	6
1. 6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Bagi Peneliti	7
1.6.2 Bagi Rumah Sakit.....	7

1.6.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	7
1.6.4 Bagi Fakultas	8
BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Deskripsi Teoritis	9
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	9
A. Klasifikasi Rumah Sakit	10
B. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
A. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.3. Kepuasan Pasien	26
A Pengertian Pasien Sebagai Pelanggan.	26
B. Pengertian Kepuasan Pelanggan	28
C. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	29
D. Dimensi Kepuasan Pelanggan	32
E. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	49
F. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	52
2.2. Kerangka Berfikir	54
2.3. Kerangka Konsep	56
2.4. Hipotesa Penelitian	57
2.5. Penelitian Terdahulu.....	57
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	59
3.2 Jenis Penelitian	59
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	60

3.4	Instrumen Penelitian	61
3.4.1	Variabel Bebas atau Variabel Independen (Kualitas Pelayanan).	61
3.4.2	Variabel terikat atau Variabel Dependen (Kepuasan Pasien).	63
3.5	Sumber Data	65
3.6	Teknik Pengumpulan Data.	65
3.7	Teknik Analisis Data	66
3.8	Teknik Pengolahan Data.	68
3.9	Uji Instrumen	69
3.9.1	Uji Validitas.	70
3.9.2	Uji Reliabilitas	71
3.10	Hipotesis Statistik	73
3.11	Penyajian Data	73
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		74
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Kanker Dharmais	74
4.1.1	Sejarah Rumah Sakit Kanker Dharmais	74
4.1.2	Visi, Misi, dan Budaya Organisasi Rumah Sakit Kanker Dharmais. ..	78
4.1.3	Kegiatan Pelayanan Rumah Sakit Kanker Dharmais	80
4.2	Deskripsi Data	82
4.2.1	Analisa Univariat.	82
4.3	Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan	87
4.4	Distribusi Variabel Kepuasan Pasien	90
4.5	Uji Prasyarat Analisis	93
4.6	Analisa Bivariat	94

BAB V PEMBAHASAN	96
5.1 Hasil Analisis Univariat.....	96
5.1.1 Karakteristik Responden	97
5.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan	101
5.1.3 Variabel Kepuasan Pasien	103
5.2 Hasil Analisis Bivariat.....	105
5.3 Keterbatasan Penelitian	109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
6.1 Kesimpulan	110
6.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	117