

## DAFTAR ISI HALAMAN

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR ISI HALAMAN .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
INTISARI .....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I . PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan .....	6
1. Tujuan umum .....	6
2. Tujuan khusus .....	6
D. Manfaat .....	7
1. Teoritis .....	7
2. Praktis .....	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	12
A. Tinjauan Teori.....	12
1. Orientasi Pasien Baru.....	12
2. Kepuasan Pasien/ Pelanggan.....	28
B. Landasan Teori.....	41
C. Kerangka Teori .....	42
D. Kerangka Penelitian .....	43
E. Pertanyaan Penelitian .....	43

<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Desain Penelitian.....	44
B. Lokasi dan waktu Penelitian .....	44
C. Populasi dan Sampel .....	44
1.Populasi.....	44
2.Sampel.....	44
D. Variabel.....	46
E. Definisi Operasional.....	46
F. Instrument Penelitian .....	46
G. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
1.Uji Validitas .....	48
2.Uji Reliabilitas .....	48
H. Teknik Pengumpulan Data.....	49
I. Jalannya Penelitian.....	49
1.Tahap Persiapan .....	49
2.Tahap Pelaksanaan.....	50
J. Etika Penelitian .....	52
K. Analisa Data .....	54
L. Hambatan dan Keterbatasan Penelitian.....	61
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
A. Hasil Penelitian .....	63
B. Pembahasan.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2. Blue Print Atribut Dimensi Kepuasan .....	47
Tabel 3. Kategorisasi Skor Tingkat Kepuasan Pasien .....	57
Tabel 4. Kategorisasi CSI .....	58
Tabel 5. Karakteristik Responden Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pemberian Orientasi Pasien Baru di Ruang Indraprastha 1 Bulan Mei 2023 .....	63
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Pada Pemberian Orientasi Pasien Baru dengan Media Audio Visual.....	65
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepuasan.....	65
Tabel 8. Hasil Perhitungan MIS, WF, MSS dan WS .....	67
Tabel 9. Hasil Perhitungan Tki .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Kerangka Teori Penelitian.....	42
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian .....	43
Gambar 3. Diagram kartesius IPA .....	60
Gambar 4. Diagram Kartesius Hasil analisis IPA Kepuasan Pasien Pada Pemberian Orientasi Pasien Baru.....	71