

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.	vi
DAFTAR TABEL.	ix
INTISARI	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.	1
B. Perumusan Masalah.	6
C. Keaslian Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tujuan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Pustaka.	10
1. Pelayanan Keperawatan	10
2. Mutu Pelayanan	11
3. Kepentingan Persepsi Karyawan terhadap mutu	15
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi.	17

B. Landasan Teori	21
A. Kerangka Konsep	22
B. Pertanyaan Penelitian	23
BAB III MODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode dan Jenis Penelitian.	23
B. Populasi dan Sampel Penelitian	23
C. Variabel Penelitian	23
D. Definisi Operasional	23
E. Alat Penelitian	26
F. Lokaso Penelitian	27
G. Prosedur Penelitian	27
H. Analisis Data	27
I. Keterbatasan Penelitian.	28
J, Kesulitan Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian	
1. Mutu Pelayanan	30
2. Faktor Peralatan.	32
3. Faktor Biaya	34
4. Faktor Interaksi	37
B. PEMBAHASAN	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	46
B. S a r a n	46



DAFTAR TABEL

TABEL	JUDUL	HAL.
1	Leigth of stay (LOS)	4
2	Net death rate (NDR)	5
3	Pernyataan stiap factor yang berhubungan. . . .	24
4	Pernyataan tentang mutu pelayanan menurut karyawan	31
5	Pernyataan tentang peralatan menurut karyawan .	32
6	Keterkaitan antara persepsi peralatan terhadap mutu pelayanan	34
7	Pernyataan tentang biaya menurut karyawan . .	35
8	Keterkaitan antara persepsi biaya terhadap mutu pelayanan	36
9	Pernyataan tentang interaksi menurut karyawan .	38
10	Keterkaitan antara persepsi interaksi terhadap mutu pelayanan	39