

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
1. Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas	8
2. Kepuasan Pasien	10
3. Fasilitas Pelayanan Kesehatan	13
4. Indonesia Family Life Survey (IFLS).....	19
B. Kerangka Teori	21
C. Kerangka Konsep	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	22

D. Variabel Penelitian	23
E. Definisi Operasional.....	24
F. Instrumen Penelitian	28
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	28
H. Analisis Data	28
I. Etika Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Hasil Penelitian.....	30
1. Hasil Seleksi Data	30
2. Karakteristik Responden.....	31
3. Data Deskriptif Kepuasan Responden	33
B. Pembahasan	48
1. Analisis Kepuasan Responden Terhadap Tempat Pelayanan Kesehatan	48
2. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	49
3. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Usia Responden.....	50
4. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden.....	51
5. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Kepemilikan Asuransi Responden.....	52
6. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Daerah Tempat Tinggal Responden	53
7. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Asal Provinsi Responden dan Tempat Pelayanan Kesehatan.....	54
8. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	55
9. Penggunaan Data Sekunder IFLS-5 Sebagai Acuan Kepuasan Pasien	57
C. Keterbatasan Penelitian	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62