

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Alasan Pemilihan Judul .....	1
1.1.1 Aktualitas.....	1
1.1.2 Relevansi .....	2
1.1.3 Orisinalitas.....	2
1.2 Latar Belakang .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Tinjauan Pustaka .....	9
1.6.1 Kepuasan Konsumen.....	9
1.6.2 Kualitas Pelayanan .....	11
1.6.3 Standar Mutu Pelayanan Rumah Sakit .....	12
1.6.4 Mengukur Kepuasan Pasien dengan Metode SERVQUAL .....	15
1.7 Hipotesis.....	16
<b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
2.1 Jenis Penelitian .....	18
2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
2.3 Populasi dan Sampel .....	19
2.4 Teknik Pengumpulan Responden.....	21
2.5 Instrumen Penelitian.....	21

2.6	Batasan Variabel Operasional Penelitian.....	24
2.7	Proses Penelitian.....	27
2.8	Teknik Pengolahan Data .....	28
2.9	Analisis Data .....	29
<b>BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
3.1	Gambaran Umum RSUD Gunung Jati .....	35
3.2	Visi dan Misi .....	36
3.3	Alur Pelayanan Rawat Inap Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Gunung Jati .....	37
3.4	Prosedur Rawat Inap RSUD Gunung Jati .....	39
3.5	Pelayanan Yang Tidak Ditanggung Oleh BPJS Kesehatan di RSUD Gunung Jati .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>		<b>41</b>
4.1	Gambaran Karakteristik Responden.....	41
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	42
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	44
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	45
4.2	Pengujian Statistik Independent Sample t-Test.....	47
4.3	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nilai Rata-Rata Gap Tiap Dimensi .....	48
4.4	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nilai Rata-rata Gap Semua Dimensi .....	56
4.5	Keterbatasan Penelitian .....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>58</b>
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....		61
LAMPIRAN.....		63