

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
F. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Landasan Teori.....	21
C. Kerangka Konsep	23
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel.....	24
C. Tempat dan Waktu Penelitian	26
D. Variabel Penelitian.....	26
E. Definisi Operasional.....	26
F. Teknik Pengambilan Data.....	27

G. Instrumen Penelitian	28
H. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data	30
I. Analisis Data.....	33
J. Pelaksanaan Penelitian	39
K. Keterbatasan Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian.....	41
1. Karakteristik Responden	41
2. Analisis Indikator Kepuasan Masyarakat	44
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	61
4. Analisis Tingkat Kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan	64
5. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i>	66
6. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Tipe Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	71
B. Pembahasan	72
1. Karakteristik Responden	72
2. Analisis Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta	75
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	85
4. Analisis Tingkat Kesesuaian antara Kenyataan dan Harapan	86
5. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i>	88
6. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendaftaran Berdasarkan Tipe Pendaftaran di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.....	97
BAB V PENUTUP	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	106