

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Prakata .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xiii
Intisari .....	xiv
Abstract .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.1.1. Perumusan Masalah .....	4
1.1.2. Keaslian Penelitian .....	4
1.1.3. Manfaat Penelitian .....	4
1.2. Tujuan Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	6
2.1.1. <i>Analysing Outpatient Tasks for Different-Sized Hospitals.....</i>	6
2.1.2. <i>Patient Satisfaction in a Preoperative Assessment Clinic:                 An Analysis Using SERVQUAL Dimensions.....</i>	7



2.2. Kajian Pustaka .....	8
2.2.1. Persepsi Konsumen .....	8
2.2.2. Tata Letak Terhadap Kepuasan .....	9
2.2.3. Persyaratan Fisik Tata Letak Ruang Rawat Jalan .....	11
2.2.4. Dimensi Desain Tata Letak ( <i>Layout Design</i> ).....	23
2.2.5. Dimensi Kualitas .....	36
2.2.6. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	37
2.2.7. Rumah Sakit Berwawasan Lingkungan .....	37
2.2.8. Metoda Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	40
2.2.9. Rerangka Pikir Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
3.2. Rancangan penelitian .....	44
3.3. Populasi dan Sampel .....	45
3.4. Variabel Penelitian .....	46
3.5. Definisi Operasional .....	46
3.6. Alat Pengumpulan Data Penelitian .....	48
3.7. Prosedur Penelitian .....	48
3.8. Diagram Alur Penelitian .....	49
3.9. Analisis Data .....	50
3.9.1. Uji Instrumen .....	50
3.9.2. Teknik Analisis .....	51
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Profil Objek Penelitian .....	54

4.1.1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Kanker Dharmais .....	54
4.1.2. Produk-Produk Pelayanan Rumah Sakit Kanker Dharmais ..	54
4.1.3. Visi, Misi, dan Moto RS Kanker Dharmais .....	55
4.1.4. Rumah Sakit Kanker Dharmais sebagai RS Berwawasan Lingkungan .....	56
4.2. Pengujian dan Hasil Analisis Data .....	58
4.2.1. Data Deskripsi Responden .....	58
4.2.2. Uji Instrumen .....	61
4.2.3. Analisis Kuadran Kartesius Kesenjangan Harapan dan Kenyataan .....	63
4.2.4. Analisis Tingkat Kepuasan .....	73
4.2.4.1. Hasil Analisis Variabel Desain Tata Letak .....	73
4.2.4.2. Hasil Analisis Kualitas Pelayanan.....	78
4.2.4.3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSKD .....	84
4.3. Jawaban atas Pertanyaan dalam Perumusan Masalah .....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
5.1. Kesimpulan .....	86
5.2. Saran .....	86
 Daftar Pustaka .....	 xvi
Lampiran .....	xix