

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
PERNYATAAN.....	v
DAFTAR ISI.....	Vi
LAMPIRAN.....	Viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	Xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kepercayaan Pasien.....	9
1. Pengertian Kepercayaan Konsumen.....	9
2. Kepercayaan Konsumen dan Implikasi Manajerialnya.....	11
B. Reposisi Standar Pelayanan.....	14
C. Citra	16
1. Pengertian Citra Perusahaan.....	16
2. Proses Pembentukan Citra Perusahaan.....	17
D. Kepuasan Pasien.....	19
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2. Kepuasan Pasien Rumah Sakit.....	22
E. Kerangka Konsep.....	23
F. Landasan Teori.....	23
G. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian	26
D. Variabel Penelitian.....	28
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	28
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Uji Validitas dan Reliabilitas alat Ukur	33
H. Cara Pengumpulan Data dan Analisis Data	35
I. Etika Penelitian.....	36
J. Keterbatasan Penelitian.....	36

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A.	Hasil	38
1.	Manajemen Instalasi Gizi RS Honoris	38
2.	Karakteristik Responden	38
3.	Bentuk Diet Khusus.....	39
4.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	39
5.	Analisis homogenitas responden.....	41
6.	Hubungan antara masing-masing variabel reposisi, citra dan kepuasan terhadap variabel kepercayaan.....	41
7.	Pengaruh variabel reposisi, citra dan kepuasan secara bersama-sama terhadap variabel kepercayaan.....	42
B.	Pembahasan	43
1.	Karakteristik Responden	43
2.	Variabel dan dimensi penelitian	43
3.	Hubungan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen	44
4.	Pengaruh variabel reposisi, citra dan kepuasan secara bersama-sama terhadap variabel kepercayaan.....	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	52
A.	Kesimpulan	52
B.	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....		54

LAMPIRAN

Lampiran	Hai
1. Struktur Organisasi Instalasi Gizi RS Honoris.....	58
2. Visi, Misi, Tujuan dan Filosofi RS Honoris & Instalasi Gizi.....	59
3. Prosedur Gizi dan Instruksi Kerja Gizi.....	60
4. Sasaran Mutu Gizi.....	72
5. Tata Tertib Gizi.....	75
6. Ijin Penelitian.....	77
7. Kuesioner Penelitian	79
8. Hasil Perhitungan Statistik Data Penelitian	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jenis Makanan Pasien Tahun 2005.....	5
2. Hasil Penelitian Kepercayaan, reposisi, citra dan Kepuasan.....	8
3. Kisi-kisi Kepercayaan Pasien.....	28
4. Kisi-kisi Reposisi Gizi.....	29
5. Kisi-kisi Citra Pelayanan	30
6. Kisi-kisi Kepuasan Pasien.....	31
7. Karakteristik Responden	39
8. Deskripsi Variabel Penelitian (n = 95).....	40
9. Analisis homogenitas Responden	41
10. Hubungan antara masing-masing variabel reposisi, citra dan kepuasan terhadap variabel kepercayaan	42
11. Pengaruh antara variabel reposisi, citra dan kepuasan secara bersama-sama terhadap variabel kepercayaan.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Keluhan Pasien terhadap Pelayanan di RS Honoris tahun 1997.....	2
2. Keluhan Pasien terhadap Pelayanan di RS Honoris tahun 2005.....	3
3. Kerangka Konsep Penelitian.....	23