

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan.....	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
F. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka	8
B. Kerangka Teori	15
C. Kerangka Konsep.....	16
D. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	17
B. Populasi dan Sampel	17
C. Tempat dan Waktu Penelitian	19

D. Variabel Penelitian	19
E. Definisi Operasional	20
F. Teknik Pengambilan Data	21
G. Instrumen Penelitian	21
H. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data.....	22
I. Analisis Data	24
J. Pelaksanaan Penelitian.....	26
K. Keterbatasan Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Hasil.....	28
B. Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian	5
Tabel 2. Definisi Operasional.....	20
Tabel 3. Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	23
Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	23
Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	23
Tabel 6. Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	23
Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibles</i>	24
Tabel 8. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Butir Kuesioner	24
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	44
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan.....	44
Tabel 11. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien.....	45
Tabel 12. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.....	46
Tabel 13. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien	46
Tabel 14. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Bagan Kerangka Teori	15
Gambar 2.	Bagan Kerangka Konsep.....	16
Gambar 3.	Diagram Batang Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia	28
Gambar 4.	Diagram <i>Pie</i> Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Gambar 5.	Diagram Batang Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
Gambar 6.	Diagram <i>Pie</i> Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	30
Gambar 7.	Diagram Batang Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Gambar 8.	Diagram <i>Pie</i> Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	32
Gambar 9.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Item pada Dimensi <i>Reliability</i>	33
Gambar 10.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan pada Dimensi <i>Reliability</i>	34
Gambar 11.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Item pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	35
Gambar 12.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	36
Gambar 13.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Item pada Dimensi <i>Assurance</i>	37
Gambar 14.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan pada Dimensi <i>Assurance</i>	38
Gambar 15.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Item pada Dimensi <i>Empathy</i>	39
Gambar 16.	Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan pada Dimensi <i>Empathy</i>	40

Gambar 17. Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Item pada Dimensi <i>Tangibles</i>	41
Gambar 18. Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan pada Dimensi <i>Tangibles</i>	42
Gambar 19. Diagram Batang Distribusi Frekuensi Kepuasan Per Dimensi	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Subjek Penelitian.....	66
Lampiran 2. Kuesioner.....	67
Lampiran 3. Tabulasi Data Karakteristik Pasien.....	70
Lampiran 4. Tabulasi Data Kepuasan Pasien	72
Lampiran 5. Uji Statistik	75
Lampiran 6. Surat Izin Studi Penelitian	79
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian	80

DAFTAR SINGKATAN

1. CP = Cukup Puas
2. DIY = Daerah Istimewa Yogyakarta
3. Fasyankes = Fasilitas Pelayanan Kesehatan
4. GMC = Gadjah Mada Medical Center
5. IRJ = Instalasi Rawat Jalan
6. Menkes = Menteri Kesehatan
7. P = Puas
8. Permenkes = Peraturan Menteri Kesehatan
9. RI = Republik Indonesia
10. RM = Rekam Medis
11. S.d. = Sampai dengan
12. SP = Sangat Puas
13. STP = Sangat Tidak Puas
14. TP = Tidak Puas
15. TPPRJ = Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan
16. UGM = Universitas Gadjah Mada
17. UU = Undang- Undang