

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	6
F. Gambaran Umum RS Happy Land Medical Centre	8
BAB II.....	11
A. Tinjauan Pustaka	11
1. Rumah Sakit.....	11
2. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	11
3. Standar Pelayanan Minimal	11
4. Pelayanan Rawat Jalan	12
5. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan	13

6. Kepuasan Pasien	16
7. Kualitas Pelayanan	18
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangka Konsep.....	20
D. Hipotesis	20
BAB III.....	21
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	21
1. Jenis Penelitian	21
2. Rancangan Penelitian.....	21
B. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi.....	21
2. Sampel	22
C. Tempat dan Waktu Penelitian	23
D. Variabel Penelitian	23
E. Definisi Operasional	23
F. Teknik Pengambilan Data	24
G. Instrumen Penelitian	24
H. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data.....	27
I. Analisis Data	27
J. Pelaksanaan Penelitian.....	29
K. Keterbatasan Penelitian	32
BAB IV	33
A. Hasil.....	33
1. Karakteristik Responden.....	33
2. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan	37
3. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan.....	40
4. Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan	47
B. Pembahasan.....	49
1. Karakteristik Responden.....	49
2. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan	51
3. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan.....	52

4. Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan	56
BAB V	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	64