

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	ix
Abstract .....	x
Intisari .....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Pemasaran Jasa .....	6
2.2 Kualitas jasa .....	8

2.2 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.3 Hipotesis Penelitian .....	14
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	15
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	15
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	16
3.4 Target dan Karakteristik Populasi .....	16
3.5 Prosedur Penentuan Sampel .....	16
3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....	17
3.7 Teknik Analisis Data .....	18
3.7.1 Uji Validitas .....	18
3.7.2 Uji Reabilitas .....	18
3.7.5 Uji Regresi Liner Berganda (Uji F) .....	19
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	20
4.2 Validitas .....	24
4.3 Reabilitas .....	26
4.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	27



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**KUALITAS JASA KEPERAWATAN PADA KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT  
DOKTER SOERADJI TIRTONEGORO  
KLATEN**

Aris Wahyuni, B.M.Turwamo, Dr., MBA

Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

4.5 Hasil Hipotesis untuk Regresi secara simultan teknikal-profesional, edukasi-interpersonal, kepercayaan interpersonal pada kepuasan pasien	34
4.6 Pembahasan .....	36
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
5.1 Simpulan .....	40
5.2 Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkatan Usia.....	20
Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	21
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelas Kamar .....	22
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama dirawat .....	22
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pengalaman dirawat di RSUP Soeradji Tirtonegoro sebelumnya. ....	23
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Status Pasien di RSUP Soeradji Tirtonegoro.....	23
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Status Pengisi Angket .....	24
Tabel 9 Hasil Pengujian Muatan Faktor <i>overall</i> EFA Model Empat Faktor .....	25
Tabel 10 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	26
Tabel 11 Deskripsi Variabel Menurut Usia .....	28
Tabel 12 Deskripsi Variabel Menurut Jenis Kelamin.....	29
Tabel 13 Deskripsi Variabel Menurut Tingkat Pendidikan .....	30
Tabel 14 Deskripsi Variabel Menurut Kelas Kamar .....	30
Tabel 15 Deskripsi Variabel Menurut Menurut Lama Dirawat.....	31
Tabel 16 Deskripsi Variabel Menurut Pengalaman Dirawat di RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Sebelumnya .....	32
Tabel 17 Deskripsi Variabel Menurut Status Pasien di RSUP Soeradji Tirtonegoro Sebelumnya .....	33
Tabel 18 Deskripsi Variabel Menurut Status Pasien di RSUP Soeradji Tirtonegoro .	33
Tabel 19 Mean Total dan Standar deviasi .....	34
Tabel 20 Regresi berganda teknikal-profesional, edukasi-interpersonal, kepercayaan interpersonal pada kepuasan pasien .....	35