

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Daftar Isi .....	vi
Abstrak .....	viii
Abstract .....	ix
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Manfaat Penelitian .....	13
1.5. Batasan Masalah .....	13
1.6. Sistematika Penulisan .....	14
<b>II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan .....	15
2.1.1 Pengertian BPJS Kesehatan .....	15
2.1.2 Kepesertaan .....	18
2.1.3 Iuran .....	19
2.2 Konsep Pelayanan .....	20
2.2.1. Pengertian Pelayanan .....	20
2.2.2. Barang dan Jasa Publik .....	21
2.2.3. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik .....	22
2.3 Service Quality .....	25
2.4 Kepuasan Pelayanan .....	27
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelayanan .....	27
2.4.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	28
2.5 Penelitian yang Relevan .....	29
2.6 Kerangka Penelitian .....	35
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian .....	37
3.2 Lokasi Penelitian .....	37
3.3 Populasi dan Sampel .....	37
3.4 Definisi Konseptual .....	38
3.5 Definisi Operasional .....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.7 Teknik Analisis Data .....	46
<b>IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Rumah Sakit .....	56
4.1.1. Sejarah Rumah Sakit .....	56
4.1.2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	59

4.1.3. Sarana dan Prasarana .....	60
4.1.4. Pengorganisasian .....	61
4.1.5. Visi dan Misi RSUP Dr. Sardjito .....	62
4.1.6. Pelayanan Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito .....	62
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	63
4.3 Temuan Data Penelitian .....	68
4.4 Analisis Statistik Deskriptif .....	79
4.4.1. Analisis Deskriptif Frekuensi Jawaban .....	79
4.5 Analisis Regresi Berganda .....	86
4.5.1. Uji Validitas .....	86
4.5.2. Uji Reliabilitas .....	87
4.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	87
4.5.3.1. Uji Normalitas .....	88
4.5.3.2. Uji Heterokodesitas .....	88
4.5.4 Uji Regresi Berganda .....	88
4.5.5 Uji-t (Signifikansi Parsial) .....	92
4.5.6 Uji-F (Signifikansi Simultan) .....	94
4.5.6 Uji Determinasi .....	95
4.6 Pembahasan .....	95

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**