

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan umum.....	4
2. Tujuan khusus	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat praktis	5
2. Manfaat teoritis	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
F. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Pustaka	9
1. Rumah Sakit	9
2. Pelayanan Kesehatan	10
3. Pelayanan Rawat Jalan.....	11
4. Minat Kunjungan Ulang	12
5. Kualitas Pelayanan.....	17
B. Landasan Teori	26
C. Kerangka Konsep.....	27

D. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Dan Rancangan Penelitian.....	28
1. Jenis penelitian.....	28
2. Rancangan penelitian.....	28
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	28
1. Populasi.....	28
2. Sampel.....	28
C. Tempat Dan Waktu Penelitian	29
D. Variabel Penelitian	30
1. Variabel Dependen (terikat)	30
2. Variabel Independen (bebas).....	30
E. Definisi Operasional.....	30
F. Teknik Pengambilan Data.....	34
G. Instrumen Penelitian	34
H. Teknik Validitas Dan Reliabilitas Data.....	35
I. Analisis Data	35
1. Menentukan titik potong (<i>cut off point</i>) variabel kualitas pelayanan	35
2. Pengolahan data	36
3. Teknik Analisis.....	37
J. Pelaksanaan Penelitian	38
K. Keterbatasan Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil.....	40
1. Menentukan titik potong kualitas pelayanan.....	40
2. Gambaran karakteristik responden.....	41
3. Gambaran minat pasien dan penilaian kualitas pelayanan pada masing – masing dimensi.....	42
4. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi <i>tangibles</i> dengan minat pasien untuk berkunjung kembali ke RSU Rachma Husada Bantul	46
5. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi <i>reliability</i> dengan minat pasien untuk berkunjung kembali RSU Rachma Husada Bantul	47
6. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi <i>responsiveness</i> dengan minat pasien untuk berkunjung kembali RSU Rachma Husada Bantul	48
7. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi <i>assurance</i> dengan minat pasien untuk berkunjung kembali RSU Rachma Husada Bantul	49

8. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi <i>empathy</i> dengan minat pasien untuk berkunjung kembali ke RSU Rachma Husada Bantul	49
B. Pembahasan	50
1. Gambaran minat pasien dan penilaian kualitas pelayanan pada masing – masing dimensi	50
2. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi <i>tangibles</i> terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali ke RSU Rachma Husada Bantul.	52
3. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi <i>reliability</i> terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali ke RSU Rachma Husada Bantul	53
4. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi <i>responsiveness</i> terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali ke RSU Rachma Husada Bantul ..	54
5. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi <i>assurance</i> terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali ke RSU Rachma Husada Bantul	55
6. Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi <i>empathy</i> terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali ke RSU Rachma Husada Bantul	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	