

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
PRAKATA	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum	5
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	6
1. Bagi Rumah Sakit	6
2. Bagi Program Studi	6
3. Bagi Peneliti	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Telaah Pustaka	8
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan	8

2.	Pemahaman Kualitas Pelayanan Kesehatan	10
3.	Kualitas Pelayanan Keperawatan	11
4.	Caring	12
5.	Bentuk Persepsi Seorang Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan	18
1.	Persepsi Tentang Bukti Fisik	18
2.	Persepsi Tentang Daya Tanggap	17
3.	Persepsi Tentang Keandalan	19
4.	Persepsi Tentang Empati	20
5.	Persepsi Tentang Jaminan	21
2.	Kepuasan Pasien	21
1.	Pengertian Kepuasan Pasien	21
2.	Cara-Cara Mengukur Kepuasan Pasien	24
B.	Kerangka Teori	25
BAB III	METODE PENELITIAN	27
A.	Jenis dan Desain Penelitian	27
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	27
C.	Sumber Data dan Subjek Penelitian	28
D.	Cara Pengumpulan Data	30
E.	Alat Pengumpulan Data	32
F.	Pedoman <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	32
G.	Teknik Analisa Data	34
H.	Uji Keabsahan Data	37
I.	Etika Penelitian	40
J.	Jalannya Penelitian	41
K.	Jadwal Penelitian	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A.	Hasil Penelitian	44
1.	Gambaran Umum Rumah Sakit	44

2	Karakteristik Partisipan	44
3	Tema Hasil Analisis Penelitian	46
1.	Tema Satu Bukti Fisik, Penampilan Fisik	47
2.	Tema Dua Daya Tanggap Yang Diberikan	50
3.	Tema Tiga Kehandalan dan Kesiapan Perawat	53
4.	Tema Empat Sikap Perhatian dan Empati	57
5.	Tema Lima Sikap Kemampuan/Ketrampilan Perawat	60
6.	Tema Enam Sikap Kepedulian Perawat	63
7.	Tema Tujuh Kualitas Layanan Sarana dan Prasarana	64
B.	Pembahasan	66
C.	Keterbatasan (<i>Limitation</i>) Penelitian	78
BAB VI	Kesimpulan, Saran Dan Keterbatasan Penelitian	79
A.	Kesimpulan	79
B.	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		