

## DAFTAR ISI

INTISARI .....	7
ABSTRACT.....	8
PRAKATA.....	3
DAFTAR TABEL.....	6
BAB I.....	9
PENDAHULUAN .....	9
1.1 Latar Belakang Masalah.....	9
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.4.1 Tujuan Umum.....	9
1.4.2 Tujuan Khusus .....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Bagi RS Pusat Pertamina.....	10
1.5.2 Bagi peneliti.....	10
1.6 Keaslian Penelitian .....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Kepuasan pasien.....	12
2.2 Pelayanan pendaftaran.....	16
2.3 Profesionalisme .....	16
2.4 Lingkungan.....	17
2.5 Sistem pembayaran .....	18
2.6 Cara pembayaran.....	20
2.7 Perbaikan Berkesinambungan .....	20
2.7.1 Pendekatan Perbaikan Berkesinambungan (Continuous Improvement) .....	21
2.7.2 Strategi Perbaikan Berkesinambungan .....	22
2.8 Total Quality Management.....	26
2.8.1 Definisi TQM .....	26
2.8.2 Prinsip Total Quality Management.....	26
2.8.3 Komponen <i>Total Quality Management</i> .....	27
2.9 Manajemen Keluhan ( <i>Complaint Management</i> ).....	30
2.10 Penyaluran Keluhan .....	34



2.11 Katarak Senilis .....	35
2.12 Hipotesis Penelitian.....	36
2.13 Kerangka Konsep .....	36
BAB III .....	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Rancangan Penelitian .....	37
3.2 Tempat dan Waktu .....	37
3.3 Responden .....	37
3.5 Definisi Operasional.....	38
3.6 Instrumen Penelitian.....	38
BAB IV .....	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
IV.1 Karakteristik Responden .....	39
IV.2 Kepuasan Pasien .....	39
BAB V .....	44
KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
VI.1 Kesimpulan .....	44
VI.2 Saran.....	44



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.....	15
Tabel 2.....	16
Tabel 3.....	16
Tabel 4.....	24