

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
1. Tujuan Umum .....	4
2. Tujuan Khusus .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
1. Manfaat Praktis .....	4
2. Manfaat Teoritis .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	5
F. Gambaran Umum Rumah Sakit Permata .....	7
1. Sejarah Rumah Sakit .....	7
2. Visi dan Misi.....	8
3. Motto .....	8
4. Nilai Dasar .....	8
5. Tujuan Rumah Sakit .....	9
6. Fasilitas dan Layanan Rumah Sakit .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	12

1. Kepuasan Konsumen .....	12
2. Dimensi Pegukuran Jasa .....	13
3. Kualitas Pelayanan .....	15
B. Landasan Teori .....	16
C. Kerangka Konsep .....	18
D. Hipotesis Penelitian .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	20
1. Jenis Penelitian .....	20
2. Rancangan Penelitian .....	20
B. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	20
1. Populasi .....	20
2. Sample .....	21
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	22
E. Variabel Penelitian .....	26
1. Variabel Bebas .....	26
2. Variabel Terikat .....	26
F. Definisi Operasional .....	26
1. Kepuasan Pasien .....	26
2. Kualitas Pelayanan .....	27
3. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan .....	27
4. Jenis Pembayaran .....	28
G. Uji Validasi dan Reabilitas Data .....	28
1. Validitas .....	28
2. Reliabilitas .....	31
H. Teknik Analisis Data .....	32
I. Jalannya Penelitian .....	34
1. Tahap Persiapan .....	34
2. Tahap Pelaksanaan .....	34
3. Tahap Akhir .....	34

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Karakteristik Responden .....	35
1. Jenis Pembayaran .....	35
2. Tingkat Kelamin .....	35
3. Jenis Pekerjaan .....	36
4. Tingkat Pendidikan .....	37
5. Kelompok Umum .....	37
B. Hasil Penelitian .....	38
1. Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa di Rumah Sakit Permata Cirebon.....	38
2. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pembayaran di Rumah Sakit Permata Cirebon .....	42
C. Pembahasan .....	43
1. Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa di Rumah Sakit Permata Cirebon	43
2. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pembayaran di Rumah Sakit Permata Cirebon .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability .....	29
Tabel 2. Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi Tangible .....	30
Tabel 3. Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi Responsiveness .....	30
Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi Assurance .....	30
Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Validitas Dimensi Emphaty .....	31
Tabel 6. Interpretasi Hasil Uji Reliabilitas .....	32
Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Item .....	32
Tabel 8. Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran .....	35
Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	36
Tabel 11. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	37
Tabel 12. Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	37
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	39
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi <i>Tangibles</i> .....	39
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	40
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	41
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien pada Dimensi <i>Emphaty</i> .....	41
Tabel 18. Jenis Pembayaran Dimensi Reliability Crosstabulation .....	42
Tabel 19. Jenis Pembayaran Dimensi Tangible Crosstabulation .....	42
Tabel 20. Jenis Pembayaran Dimensi Responsiveness Crosstabulation ....	43
Tabel 21. Jenis Pembayaran Dimensi Assurance Crosstabulation .....	43
Tabel 22. Jenis Pembayaran Dimensi Emphaty Crosstabulation .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skema Landasan Teori Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien .....	17
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian .....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Pernyataan Tugas Akhir
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner
- Lampiran 3. Karakteristik Responden.
- Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner Tingkat Kepuasan
- Lampiran 5. Deskriptif Kuantitatif
- Lampiran 6. Distribusi Frekuensi Per Item
- Lampiran 7. Distribusi Frekuensi Per Dimensi
- Lampiran 8. Tabel Crosstabulation
- Lampiran 9. Anova One Way