

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka	7
1. Pengertian Rumah Sakit	7
2. Konsep kepuasan dalam pemasaran	11
3. Definisi kepuasan	11
4. Indikator kepuasan	19
5. Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan	22

6. Kualitas pelayanan	27
7. Pelayanan kesehatan yang bermutu	30
8. Program Jaminan Kesehatan Nasional	31
9. Profil RSUD Sleman	33
10. Landasan teori	37
11. Kerangka konsep penelitian	40
12. Hipotesis.....	41
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Variabel Penelitian	42
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
D. Jalan Penelitian	44
E. Populasi dan Sampel	47
F. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
G. Instrumen Penelitian.....	49
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	51
I. Teknik atau Model Analisis	55
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Pasien.....	63
B. Analisis Harapan Pasien dan Kinerja Pelayanan Obat.....	68
1. Uji gap.....	68
2. Uji Wilcoxon.....	72
3. Analisis kepuasan pasien berdasarkan Diagram Kartesius	73

4. Hubungan karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pasien.	76
5. Keterbatasan penelitian	80
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	89