

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
E. Tinjauan Pustaka .....	4
1. Pengertian rumah sakit .....	4
2. Pengertian kepuasan .....	6
3. Konsep kepuasan dalam pemasaran .....	7
4. Kualitas pelayanan.....	8
5. Pelayanan dalam penggunaan obat dan alat kesehatan .....	9
6. Sistem pelayanan distribusi obat pasien rawat inap .....	12
7. Mengukur kepuasan pelanggan .....	13
8. Sistem Jaminan Kesehatan Nasional .....	15
9. Profil RSUD Sleman Yogyakarta.....	19
10. Kerangka Konsep Penelitian .....	21
F. Landasan Teori.....	21
G. Hipotesis.....	24

BAB II METODE PENELITIAN .....	25
A. Definisi Operasional Variabel .....	25
B. Jalan Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel.....	29
D. Teknik Sampling.....	30
E. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
F. Instrumen Penelitian .....	31
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	34
H. Uji Normalitas .....	36
I. Analisis Hasil.....	37
1. Karakteristik responden .....	37
2. Penilaian kuesioner .....	38
3. Uji t.....	39
4. Uji gap .....	40
5. Uji <i>crosstabs</i> , <i>chi square</i> , dan <i>contingency coefficient</i> .....	40
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Karakteristik Responden.....	42
1. Jenis kelamin .....	43
2. Usia.....	43
3. Pendidikan terakhir.....	44
4. Pekerjaan .....	44
5. Penghasilan.....	45
B. Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kinerja Pelayanan.....	46
1. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan diagram kartesius .....	46
a. <i>Reliability</i> .....	47
b. <i>Responsiveness</i> .....	48
c. <i>Assurance</i> .....	48
d. <i>Empathy</i> .....	49
e. <i>Tangibles</i> .....	50
2. Uji t.....	55
3. Uji gap .....	56

4. Analisis perbandingan dan hubungan tingkat kepuasan terhadap karakteristik pasien menggunakan uji <i>chi square</i> dan uji <i>contingency coefficient</i> .....	57
C. Keterbatasan Penelitian .....	61
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....	62
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel I.	Daftar Pertanyaan Kuesioner .....	32
Tabel II.	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	34
Tabel III.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	36
Tabel IV.	Hasil Uji Normalitas .....	37
Tabel V.	Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta.....	38
Tabel VI.	Kategorisasi Uji Gap .....	40
Tabel VII.	Kategorisasi Uji <i>Crosstabs</i> .....	41
Tabel VIII	Karakteristik Responden .....	42
Tabel IX.	Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kinerja Pelayanan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta .....	46
Tabel X.	Hasil Uji <i>t</i> .....	55
Tabel XI.	Hasil Uji Gap .....	56
Tabel XII.	Hubungan Karakteristik Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Konsep Penelitian .....	21
Gambar 2.	Skema Jalannya Penelitian .....	29
Gambar 3.	Diagram Kartesius Kepuasan vs Harapan Pasien .....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Daftar Kuesioner .....	67
Lampiran 2.	Skor Responden (Harapan) .....	72
Lampiran 3.	Skor Responden (Kinerja).....	76
Lampiran 4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Dimensi <i>Reliability</i> .....	81
Lampiran 5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	82
Lampiran 6.	Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Dimensi <i>Assurance</i> .....	83
Lampiran 7.	Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Dimensi <i>Empathy</i> .....	84
Lampiran 8.	Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Dimensi <i>Tangibles</i> .....	85
Lampiran 9.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Dimensi <i>Reliability</i> ..	86
Lampiran 10.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	87
Lampiran 11.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i> ...	88
Lampiran 12.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Dimensi <i>Empathy</i> .....	89
Lampiran 13.	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Dimensi <i>Tangibles</i> ....	90
Lampiran 14.	Uji Normalitas .....	91
Lampiran 15.	Hasil Uji t .....	93
Lampiran 16.	<i>Crosstabs</i> Jenis Kelamin dan Tingkat Kepuasan .....	94
Lampiran 17.	<i>Crosstabs</i> Usia dan Tingkat Kepuasan .....	95
Lampiran 18.	<i>Crosstabs</i> Pendidikan dan Tingkat Kepuasan.....	96
Lampiran 19.	<i>Crosstabs</i> Pekerjaan dan Tingkat Kepuasan .....	97
Lampiran 20.	<i>Crosstabs</i> Penghasilan dan Tingkat Kepuasan .....	98
Lampiran 21.	Surat Perijinan Fakultas .....	99
Lampiran 22.	Permohonan <i>Ethical Clearance</i> .....	100
Lampiran 23.	Surat Perijinan RSUD Sleman .....	101
Lampiran 24.	Surat Selesai Penelitian RSUD Sleman Yogyakarta.....	102