

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian Penelitian	4
F. Gambaran Umum Rumah Sakit	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka	10
B. Landasan Teori	15
C. Kerangka Konsep	16
D. Pertanyaan Penelitian	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	17
B. Populasi dan Sampel Penelitian	17
C. Tempat dan Waktu Penelitian	19
D. Variabel Penelitian	19
E. Definisi Operasional	19
F. Teknik Pengambilan Data	22
G. Instrumen Penelitian	22
H. Teknik Validitas dan Reliabilitas Data	25

I. Analisis Data	26
J. Pelaksanaan Penelitian	28
K. Kelemahan Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	31
B. Hasil	
1. Rata-Rata Kenyataan dan Rata-Rata Harapan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSPAU dr. S. Hardjolukito	33
2. Kesenjangan Antara Kenyataan dan Harapan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSPAU dr. S. Hardjolukito	41
3. Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSPAU dr. S. Hardjolukito Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i>	43
C. Pembahasan	
1. Rata-Rata Kenyataan dan Rata-Rata Harapan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSPAU dr. S. Hardjolukito	47
2. Kesenjangan Antara Kenyataan dan Harapan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSPAU dr. S. Hardjolukito	49
3. Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSPAU dr. S. Hardjolukito Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i>	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62