

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL DAN BAGAN	vi
INTISARI	viii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Hipotesis	7
1.6. Kerangka Teori	9
1.7. Kerangka Konsep dan Definisi Operasional	14
1.7.1. Kerangka Konsep	14
1.7.1.1. Variabel Independen (Variabel Bebas)	15
1.7.1.2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)	15
1.7.2. Kerangka Operasional	16
1.8. Metodologi	19
1.8.1. Tempat Penelitian	19
1.8.2. Subyek Penelitian	19
1.8.3. Jenis Penelitian	20
1.8.4. Populasi dan Sampel	20
1.8.5. Metode <i>Sampling</i>	21
1.8.6. Teknik Pengumpulan Data	24
1.8.6.1. Teknik Pengumpulan Data Primer	25
1.8.6.2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder	25
1.8.7. Instrumen Penelitian	25
1.8.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	26

1.8.8.1. Uji Validitas	26
1.8.8.2. Uji Reliabilitas	27
1.8.8.3. Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen	28
1.8.9. Teknik Analisa Data	28
1.8.9.1. Analisa Univariat	28
1.8.9.2. Analisa Multivariat	30
1.8.9.2.1. Uji Asumsi Klasik	30
1.8.9.2.2. Uji Regresi Linear Berganda	32
1.8.9.3. Uji Hipotesis	33
1.8.9.3.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	33
1.8.9.3.2. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t) .	33
1.8.9.4. Koefisien Determinasi (R ²)	34
1.9. Sistematika Pembagian Bab	34
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	36
2.1. Peran Humas RS	36
2.2. Layanan Informasi	40
2.3. Kepuasan Pasien	42
2.4. Posisi Penelitian	47
 BAB III. PROFIL RUMAH SAKIT UNIVERSITAS GADJAH MADA (RS UGM) DAN INSTALASI HUMAS & PEMASARAN RUMAH SAKIT UNIVERSITAS GADJAH MADA (RS UGM)	
3.1. Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada (RS UGM).....	50
3.1.1. Sejarah RS UGM	50
3.1.2. Proses Perkembangan RS UGM	52
3.1.3. Visi, Misi, Motto dan Kebijakan Mutu RS UGM	54
3.1.4. Manajemen RS UGM	56
3.1.5. Jenis Layanan dan Fasilitas Kesehatan	57

3.2. Instalasi Humas dan Pemasaran RS UGM	65
3.2.1. Profil Instalasi Humas dan Pemasaran RS UGM	65
3.2.2. Program Kerja Instalasi Humas & Pemasaran RS UGM	75
3.2.3. Peran Humas Dalam Informasi & Layanan Pelanggan	76
3.2.4. Sumber Informasi (Pihak) Utama Yang Memberikan Layanan Informasi RS UGM Pada Pasien.....	76

BAB IV. KUALITAS LAYANAN INFORMASI BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PASIEN RS UGM

4.1. Hasil Penelitian	
4.1.1. Karakteristik Responden	79
4.1.2. Kualitas Layanan Informasi RS UGM Pada Tiap Dimensi	81
4.1.2.1. Kualitas Layanan Informasi Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i>	81
4.1.2.2. Kualitas Layanan Informasi Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	83
4.1.2.3. Kualitas Layanan Informasi Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	84
4.1.2.4. Kualitas Layanan Informasi Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	85
4.1.2.5. Kualitas Layanan Informasi Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	85
4.1.3. Kualitas Layanan Informasi RS UGM	87
4.1.4. Kepuasan Pasien Pada Layanan Informasi RS UGM	88
4.1.5. Ranking Sumber Informasi Utama Pasien	89
4.2. Uji Asumsi Klasik	91
4.2.1. Uji Linearitas	91
4.2.2. Uji Normalitas	92
4.2.3. Pengujian Multikolonieritas	93

4.2.4. Pengujian Heteroskedastisitas	93
4.3. Analisis Regresi Linier Berganda	94
4.4. Pengujian Hipotesis	97
4.4.1. Uji t (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)	97
4.4.2. Uji F	100
4.4.3. Koefisien Determinasi	100
4.5. Reliabilitas Layanan Informasi Paling Berpengaruh Pada Kepuasan Pasien	101
4.5. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dan Jaminan (<i>Assurance</i>) Layanan Informasi RS UGM Tidak Memiliki Pengaruh Pada Kepuasan Pasien ...	104
BAB V. PENUTUP	111
5.1. Kesimpulan	111
5.2. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	