

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 ALASAN PEMILIHAN JUDUL .....	1
1.2 LATAR BELAKANG.....	5
1.3 RUMUSAN MASALAH .....	14
1.4 TUJUAN PENELITIAN .....	15
1.4 LUARAN YANG DIHARAPKAN .....	16
1.5 TINJAUAN PUSTAKA.....	17
1.5.1 BPJS Kesehatan .....	17
1.5.2 Kualitas Pelayanan.....	23
1.5.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan .....	24
1.5.4 Kepuasan Pelanggan .....	28
1.5.5 Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan.....	32
1.5.6 Rumah Sakit.....	35
<b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
2.1 METODE PENELITIAN.....	40
2.2 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN .....	41
2.3 SUBJEK PENELITIAN .....	42
2.4 DEFINISI KONSEPTUAL .....	43

2.5	DEFINISI OPERASIONAL .....	46
2.6	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	47
2.7	TAHAPAN-TAHAPAN PENELITIAN .....	60
<b>BAB III</b>	<b>TINJAUAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
3.1	DESKRIPSI RSUP DR SARDJITO .....	63
3.1.1	Sejarah RSUP Dr Sardjito Yogyakarta .....	63
3.1.2	Visi dan Misi .....	67
3.1.3	Alur Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di RSUP. Dr Sardjito....	68
3.2	KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	73
3.2.1	Status Sebagai Pasien atau Pengantar Pasien.....	73
3.2.2	Usia Responden.....	74
3.2.3	Jenis Kelamin Reponden.....	75
3.2.4	Alamat Responden .....	76
3.2.5	Tingkat Pendidikan .....	76
3.2.6	Mata Pencahrian Responden .....	77
3.2.7	Kelas BPJS yang Dimiliki Responden .....	78
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA.....</b>	<b>80</b>
4.1	ANALISIS DESKRIPTIF .....	80
4.1.1	Ketampakan Fisik ( <i>tangibles</i> ) .....	81
4.1.2	Keandalan ( <i>Reliabilitay</i> ) .....	91
4.1.3	Daya Tanggap ( <i>Responsivitas</i> ).....	99
4.1.4	Kompetensi ( <i>competence</i> ).....	104
4.1.5	Kesopanan ( <i>courtesy</i> ).....	108
4.1.6	Kredibilitas ( <i>credibility</i> ).....	111
4.1.7	Keamanan ( <i>security</i> ) .....	119
4.1.8	Akses ( <i>access</i> ).....	124
4.1.9	Komunikasi ( <i>communication</i> ) .....	129
4.1.10	Pengertian ( <i>understanding the customer</i> ) .....	133
4.2	NILAI BOBOT KENYATAAN DAN HARAPAN .....	137
4.3	TINGKAT KESESUAIAN .....	141
4.4	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERDASARKAN KEP.MEMPAN NO:25/M.PAN/2/2004 .....	153
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>156</b>
5.1	Kesimpulan.....	156

5.2 Saran.....	157
DAFTAR PUSTAKA .....	160
LAMPIRAN.....	163