

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	12
A. Latar Belakang.....	12
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Keaslian Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Telaah Pustaka.....	19
1. Pelayanan Gizi Rumah Sakit.....	19
2. Mutu Pelayanan.....	24
3. Penilaian Mutu Pelayanan Makanan.....	25
4. Kualitas Makanan.....	30
5. Perilaku Petugas Penyaji Makanan.....	33
6. Kepuasan Pasien.....	33
7. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	37
B. Kerangka Teori.....	40
C. Kerangka Konsep.....	41
D. Hipotesis.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
C. Subyek Penelitian.....	42
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	45
E. Definisi Operasional Variabel.....	45
F. Instrumen Penelitian.....	48
G. Cara Pengumpulan Data.....	49
H. Cara Analisis Data.....	52
I. Etika Penelitian.....	53
J. Jalannya Penelitian.....	53

K.	Keterbatasan Penelitian	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
A.	Hasil Penelitian.....	57
1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
2.	Gambaran Pelayanan Makanan Di RSUP Dr. Sardjito.....	59
3.	Karakteristik Subyek Penelitian.....	60
4.	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Makanan RSUP Dr. Sardjito.....	61
5.	Gambaran Ketepatan Diet, Ketepatan Waktu Penyajian, Dan Sisa Makanan Di RSUP Dr. Sardjito	63
6.	Gambaran Penampilan dan Perilaku Petugas Penyaji Makanan RSUP Dr. Sardjito.....	64
7.	Gambaran Kualitas Makanan Di RSUP Dr. Sardjito.....	64
8.	Hubungan Mutu pelayanan RSUP dr. Sardjito dengan Kepuasan Subyek Penelitian	66
B.	Pembahasan	73
1.	Hubungan Ketepatan Diet, Ketepatan Waktu Penyajian, dan Sisa Makanan di RSUP dr. Sardjito dengan Kepuasan Subyek Penelitian	74
2.	Hubungan Perilaku Petugas Penyaji Makanan dengan Kepuasan Subyek Penelitian	76
3.	Hubungan Kualitas Makanan dengan Kepuasan Subyek Penelitian	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
A.	Kesimpulan.....	81
B.	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN.....		89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Umum Subyek Penelitian	60
Tabel 2. Distribusi Kepuasan Subyek Penelitian	61
Tabel 3. Rata-rata Kepuasan Subyek Penelitian.....	62
Tabel 4. Hasil Uji Statistik Kualitas Makanan, Perilaku Dan Penampilan Petugas, Ketepatan Waktu Penyajian Makanan, Ketepatan Diet Pasien, Sisa Makanan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Di RSUP Dr. Sardjito.....	63
Tabel 5. Aspek Cita Rasa Makanan (Kualitas Makanan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Makanan di RSUP Dr. Sardjito.....	68
Tabel 6. Aspek Penampilan Makanan (Kualitas Makanan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Makanan di RSUP Dr. Sardjito.....	69
Tabel 8. Item valid dan tidak valid dari kuesioner kepuasan adopsi dari ACHFPSQ.....	97
Tabel 9. Item valid dan tidak valid dari kuesioner kualitas makanan	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram skematik hubungan antara pengalaman di rumah sakit sebelumnya, saat ini, dan masa mendatang (Bradbury, 2013).....	36
Gambar 2. Kerangka teori penelitian.....	40
Gambar 3. Kerangka konsep penelitian.....	41
Gambar 4. Struktur Organisasi Instalasi Gizi RSUP Dr. Sardjito	59
Gambar 5. Grafik Presentase Rata-Rata Sisa Makanan	64