

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Telaah Pustaka.....	10
1. Mutu Pelayanan	10
2. Kepuasan Pasien	16
B. Kerangka Teori.....	21
C. Kerangka Konsep	21
D. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis dan Desain Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Subjek Penelitian	32
1. Populasi Penelitian.....	32
2. Sampel Penelitian	32
D. Unit Analisis.....	33
E. Identifikasi Variabel Penelitian	34
1. Variabel Bebas.....	34
2. Variabel terikat	35
F. Instrumen Penelitian.....	36
G. Cara Analisis Data	38
H. Etika Penelitian.....	42
I. Keterbatasan Penelitian	42
J. Jalannya Penelitian.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Karakteristik Responden	44
2. Deskripsi Data Penelitian	45
3. Analisis Bivariat	49
4. Analisis Multivariat	51
B. Pembahasan Hasil Penelitian	53
1. Kepuasan Pasien Tentang Perlakuan bermartabat dan hormat kepada pasien.....	53

2. Kepuasan Pasien mengenai penjelasan tentang penyakitnya secara menyeluruh	56
C. Implikasi Kebijakan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
1. Bagi RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu.....	59
2. Bagi Tenaga Keperawatan	60
3. Bagi Peneliti Selanjutnya	60
DAFTAR PUSTAKA	61
Lampiran 1. Lembaran persetujuan sebagai responden penelitian.....	64
Lampiran 2. Persetujuan Penelitian	65
Lampiran 3. Kuesioner Mutu Pelayanan.....	66
Lampiran 4. Kuesioner Kepuasan Pasien	68
Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data	70