

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DARTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
PRAKATA .....	ix
INTISARI .....	x
ABSTRACT .....	xi
 <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Keaslian Penelitian .....	7
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 <b>10</b>
A. Telaah Pustaka.....	10
1. Mutu Pelayanan .....	10
2. Kepuasan .....	11
3. Pengalaman Pasien .....	12
4. <i>Customer Insight</i> .....	13
5. <i>Patient Centered Care</i> .....	14
6. Kuesioner Pasien Picker.....	15
B. Kerangka Teori.....	17
C. Kerangka Konsep .....	18
D. Hipotesis Penelitian .....	19
 <b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	 <b>20</b>
A. Rancangan Penelitian.....	20
B. Lokasi Penelitian .....	20
C. Subjek Penelitian .....	21
D. Variabel dan Definisi Operasional .....	24
E. Instrumen Peneliian .....	27
F. Cara Analisis Data.....	30
G. Etika Penelitian.....	31
H. Keterbatasan Penelitian.....	31
I. Jalannya Penelitian.....	32

<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Karakteristik pasien.....	34
2. Pengalaman Pasien.....	37
3. Penilaian Pengalaman Informasi dan Edukasi Berdasarkan Karakteristik Pasien.....	39
4. Penilaian Koordinasi Perawat Berdasarkan Karakteristik Pasien.....	42
5. Penilaian Kenyamanan Fisik Berdasarkan Karakteristik Pasien.....	46
6. Penilaian Dukungan Emosional Berdasarkan Karakteristik Pasien.....	48
7. Penilaian Respek Terhadap Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien.....	49
8. Penilaian Keterlibatan Keluarga dan Teman Berdasarkan Karakteristik Pasien.....	50
9. Penilaian Kontinuitas Pelayanan Berdasarkan Karakteristik Pasien.....	53
10. Penilaian Kesan Umum Keseluruhan Terhadap Karakteristik Pasien.....	56
11. Analisis Karakteristik Terhadap Pengalaman Pasien.....	59
B. Pembahasan.....	64
1. Pengalaman Pasien Secara Keseluruhan.....	64
2. Pengalaman Pasien Menurut Karakteristiknya.....	65
3. Karakteristik dengan Informasi dan Edukasi.....	67
4. Karakteristik dengan Koordinasi Perawat.....	68
5. Karakteristik dengan Kenyamanan Fisik.....	69
6. Karakteristik dengan Dukungan Emosional.....	70
7. Karakteristik dengan Pengalaman Mengenai Keterlibatan Keluarga dan Teman.....	71
8. Karakteristik Pasien dengan Pengalaman Mengenai Kontinuitas Pelayanan.....	71
9. Karakteristik Pasien dengan Pengalaman Mengenai Kesan Umum Secara Keseluruhan.....	72
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>