

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
A. Telaah Pustaka	10
1. Unit Gawat Darurat	10
2. Kepuasan Pasien.....	16
3. <i>Improvement Strategy</i>	20
B. Kerangka Teori	24
C. Kerangka Konsep.....	24
D. Pertanyaan Penelitian.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 26
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
C. Subjek penelitian.....	26
D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	27
E. Instrumen Penelitian	29
F. Cara Analisis Data	29
G. Etika Penelitian	30
H. Keterbatasan Penelitian.....	30
I. Jalannya Penelitian.....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian	32
1. Keadaan Umum RS Harapan dan Karakteristik Responden Penelitian ...	32
2. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan UGD RS Harapan	36
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	41
4. Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di UGD	43
B. Pembahasan.....	44
1. Tingkat Kepuasan Pasien	44
2. Kepuasan Pasien dengan Karakteristik Responden	52
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	54
4. Strategi untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	82