

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.2 Kepuasan Pasien	9
2.2.1 Pengertian.....	9
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	10
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien	10
2.2.4 Cara Ukur Kepuasan Pasien	14
2.3 Klinik	14
2.3.1 Pengertian Klinik	14
2.3.2 Jenis Klinik	15
2.3.3 Kewajiban Klinik	16
2.4 Rawat Jalan	17
2.4.1 Pengertian Rawat Jalan	17
2.4.2 Fungsi Instalasi Rawat Jalan	18
2.4.3 Alur Pasien Rawat Jalan.....	19
2.5 Kerangka Teori	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Kerangka Penelitian	22
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	23
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel	23
3.5 Variabel Penelitian	24
3.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	24

3.7 Pengumpulan Data	25
3.7.1 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7.2 Instrumen Penelitian	27
3.7.3 Prosedur Kerja	28
3.7.4 Etika Penelitian	28
3.8 Pengolahan dan Analisis Data.....	29
3.8.1 Pengolahan Data.....	29
3.8.2 Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.2 Pembahasan	34
4.3 Keterbatasan Penelitian	41
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Simpulan.....	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN-LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional	24
Tabel 2	Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	31
Tabel 3	Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	32
Tabel 4	Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung Berdasarkan Dimensi Jaminan/ Keyakinan (<i>Assurance/Confidence</i>)	32
Tabel 5	Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung Berdasarkan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	33
Tabel 6	Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung Berdasarkan Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	33
Tabel 7	Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Marlina Kabupaten Bandung	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori	21
Gambar 2	Kerangka Penelitian	22

DAFTAR SINGKATAN

Kemenkes RI : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
Permenkes : Peraturan Menteri Kesehatan
RSU : Rumah Sakit Umum

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Informed Consent</i>	46
Lampiran 2	Kisi-Kisi Kuesioner	48
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian	49
Lampiran 4	Timeline Penelitian	55
Lampiran 5	Data Lapangan	53
Lampiran 6	Hasil Perhitungan	74
Lampiran 7	Surat Studi Pendahuluan	82
Lampiran 8	Surat Izin Penelitian	83
Lampiran 9	Surat Izin Etik Peneltian.....	84
Lampiran 10	Dokumentasi Penelitian	87
Lampiran 11	Lembar Bimbingan	88
Lampiran 12	Uji Plagiat.....	94
Lampiran 13	Riwayat Hidup	95