

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teori	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Instalasi Gawat Darurat (IGD)	10
2.1.1 Pengertian IGD	10

2.1.2 Prinsip Pelayanan di IGD.....	11
2.2 Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Kesehatan Menurut Klien	13
2.2.3 Keandalan Pelayanan	15
2.2.3 Keandalan Pelayanan	15
2.2.4 Interaksi atau komunikasi antara perawat dengan klien.....	15
2.2.5 Kemudahan Pelayanan (accessibility	16
2.2.6 Mengenal Klien.....	17
2.3 Kepuasan	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan.....	17
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien	18
2.3.3 Aspek-Aspek Kepuasan Klien.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu	21
2.5 Kerangka Konsep.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Paradigma Penelitian	25
3.3 Variabel Penelitian	26
3.4 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	26
3.4.1 Definisi Konseptual	26
3.4.2 Definisi Operasional	27
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	27

3.5.1 Populasi Penelitian	27
3.5.2 Sampel	28
3.6 Pengumpulan Data	29
3.6.1 Instrumen Penelitian	29
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	29
3.6.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.4 Langkah-Langkah Penelitian	32
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	33
3.7.1. Tehnik Pengolahan Data	33
3.7.2 Analisis Data	34
3.8 Etika Penelitian	37
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	39
4.2 Pembahasan	41
4.2.1 Kepuasan terhadap pelayanan klien secara umum	41
4.2.2 Kepuasan terhadap pelayanan klien berdasarkan dimensi tangibles	44
4.2.3 Kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan dimensi reliability	47
4.2.4 Kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan dimensi responsiveness	48

4.2.5 Kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan dimensi assurance	50
4.2.6 Kepuasan terhadap pelayanan berdasarkan dimensi empati...	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konsep	24
Bagan 3.1 Kerangka Penelitian	26

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	27
Tabel 4.1	Distribusi Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Secara Umum di IGD RSUD Majalaya.....	39
Tabel 4.2	Distribusi Kepuasan Terhadap Pelayanan Klien Per Dimensi di IGD RSUD Majalaya.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kisi-Kisi Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 4	Lembar Persetujuan
Lampiran 5	Data Hasil Lapangan
Lampiran 5	Hasil Perhitungan
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian
Lampiran 5	Surat Keterangan Layak Etik
Lampiran 5	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 5	Lembar Bimbingan
Lampiran 5	Riwayat Hidup