

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kualitas Pelayanan	5
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	5
2.3 Kepuasan Pasien.....	6
2.4 Kerangka Berpikir	7
2.5 Hipotesis.....	7
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	9
3.1 Metode Penelitian.....	9
3.2 Operasional Variabel.....	10
3.3 Teknik Pengumpulan Data	11
3.4 Pengolahan Data.....	12

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	15
4.1 Pengumpulan Data	15
4.1.1 Data deskriptif kuesioner	15
4.1.2 Deskripsi Variabel.....	16
4.2 Pengolahan Data.....	22
4.2.1 Uji Validitas	22
4.2.2 Uji Reliabilitas	23
4.2.3 Uji Normalitas.....	24
4.2.4 Uji Regresi Linear	24
 BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN DATA	 27
5.1 Analisis Karakteristik pada responden penelitian	27
5.2 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	28
5.3 Kepuasan Pasien.....	29
5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	30
 BAB VI PENUTUP	 31
6.1 Kesimpulan.....	31
6.2 Saran.....	31
 DAFTAR PUSTAKA.....	 33
LAMPIRAN.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	7
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	9

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Distribusi Penyebaran Kuisioner	15
Tabel 4. 2 Karakteristik pada responden penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	16
Tabel 4. 3 Karakteristik pada responden penelitian Berdasarkan Usia Responden....	16
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terkait Tampilan Fisik	17
Tabel 4. 5 Tanggapan Respondne Terkait Reliabilitas	18
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terkait Responsif.....	19
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terkait Jaminan Klinik	20
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terkait Empati	21
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terkait Kepuasan Pasien.....	22
Tabel 4. 10 Uji Validitas Data Penelitian.....	23
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Hasil Penelitian.....	24
Tabel 4. 12 Output Uji Normalitas Kolmogrov-Simanov.....	24
Tabel 4. 13 Nilai Coefficients	25
Tabel 4. 14 Coefficients Hasil Uji T	26
Tabel 4. 15 Hasil Output Dari Uji F.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Lembar Bimbingan

Lampiran 3 Hasil Cek Turnitin

Lampiran 4 Curriculum Vitae Penulis