

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori.....	7

2.1.1	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).....	7
2.1.2	Kepuasan	17
2.1.3	Pelayanan Kesehatan.....	26
2.1.4	Puskesmas	27
BAB III		33
METODE PENELITIAN		33
3.1	Kerangka Konsep Penelitian	33
3.2	Rancangan Penelitian	34
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.6.1	Waktu Penelitian	34
3.6.2	Tempat Penelitian.....	34
3.4	Hipotesis Penelitian	34
3.5	Variabel Penelitian	35
3.6	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	35
3.6.1	Definisi Konseptual.....	35
3.6.2	Definisi Operasional.....	37
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.6.1	Populasi.....	38
3.6.2	Sampel.....	39
3.3	Metode Pengumpulan Data	40
3.9.1	Jenis Data	40
3.9.2	Cara Pengumpulan Data.....	40
3.9.3	Instrumen Penelitian.....	40
3.9.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.9	Pengolahan dan Analisis Data	43
3.9.1	Univariat.....	43
3.9.2	Bivariat	44
3.10	Etika Penelitian	45
BAB IV		46

HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1. Gambaran Karakteristik Responden Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Cimareme	46
4.1.2. Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan	47
4.1.3. Hubungan Karakteristik Responden Dengan Kepuasan Pasien.....	50
4.2 Pembahasan	52
BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Kuesioner	69
Lampiran 2 Kuesioner.....	71
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	74
Lampiran 4 Master Tabel	80
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	88
Lampiran 6 Hasil Olah Data	92
Lampiran 7 Hubungan Antar Variabel.....	98
Lampiran 8 Lembar Penjelasan Penelitian.....	104
Lampiran 9 Pernyataan Persetujuan Responden	106
Lampiran 10 Surat Perizinan Kesbangpol.....	107
Lampiran 11 Surat Izin Dinas Kesehatan.....	108
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian Puskesmas	109
Lampiran 13 Surat Balasan Izin Puskesmas Cimareme.....	110
Lampiran 14 Lembar Bimbingan Skripsi.....	111
Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian.....	113
Lampiran 16 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	115

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Teori	32
Bagan 2 Kerangka Konsep.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional	37
Tabel 2 Gambaran Karakteristik Responden	46
Tabel 3 Gambaran Kepuasan Pasien.....	47
Tabel 4 Skor SERVQUAL.....	48
Tabel 5 Hubungan Umur Dengan Kepuasan Pasien	50
Tabel 6 Hubungan Jenis Kelamin Dengan Kepuasan Pasien.....	50
Tabel 7 Hubungan Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien	51
Tabel 8 Hubungan Pekerjaan Dengan Kepuasan Pasien.....	51