

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.2 Pengertian Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	10
2.3 Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	10
2.4 Triase.....	11
2.5 Prosedur Triase.....	12
2.6 Pengertian Kepuasan	13
2.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	14
2.8 Faktor Ketidakpuasan Pasien	15
2.9 Manfaat Feedback Kepuasan Pasien	16

2.10	Indikator Kepuasan Pasien	17
2.11	Kerangka Konseptual	31
BAB III		32
METODE PENELITIAN		32
3.1	Rancangan Penelitian	32
3.2	Variabel Penelitian	33
3.3	Definisi Konseptual dan Operasional.....	33
3.5	Etika Penelitian	37
BAB IV		39
DESAIN PENELITIAN		39
4.1	Instrumen Penelitian.....	39
4.2	Teknik Pengumpulan Data	39
4.3	Langkah Penelitian	40
4.4	Pengolahan dan Analisa Data.....	42
4.5	Analisa Data	45
4.6	Waktu dan Tempat Penelitian	46
BAB V		47
5.1	Hasil	47
5.2	Pembahasan	51
BAB VI		57
6.1	Kesimpulan.....	57
6.2	Saran	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	34
Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien	47

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2. 1 Kerangka Konseptual.....	31
Bagan 3. 1 Kerangka Penelitian	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Timeline Kegiatan Penelitian
- Lampiran 2: Kisi-Kisi Instrumen
- Lampiran 3: Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 4: Informed Consent
- Lampiran 5: Instrumen Penelitian
- Lampiran 6: Kuesioner Kepuasan
- Lampiran 7: Lembar Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 8: Lembar Persetujuan judul
- Lampiran 9: Lembar Bimbingan
- Lampiran 10: Lembar Matriks Evaluasi Skripsi
- Lampiran 11: Surat Izin Penelitian
- Lampiran 12: Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 13: Surat Layak Etik
- Lampiran 14: Surat Balasan Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 15: Tabulasi Hasil Penelitian
- Lampiran 16: Dokumentasi
- Lampiran 17 : Hasil Turnitin
- Lampiran 18: Daftar Riwayat Hidup