

## DAFTAR ISI

|                                                           | Halaman     |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                            | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGUJI .....</b>                               | <b>ii</b>   |
| <b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>                         | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                       | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                     | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                    | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                 | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR BAGAN .....</b>                                 | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                              | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                  | 3           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                               | 3           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                              | 3           |
| 1.5 Keaslian Penelitian .....                             | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                       | <b>6</b>    |
| 2.1 Konsep Dasar Kepuasan Pasien.....                     | 6           |
| 2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien ..... | 6           |
| 2.3 Pengukuran Kepuasan Pasien .....                      | 7           |
| 2.4 Kerangka Teori.....                                   | 13          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                 | <b>15</b>   |
| 3.1 Kerangka Konsep.....                                  | 15          |
| 3.2 Pertanyaan Penelitian .....                           | 15          |
| 3.3 Jenis dan Rancangan Penelitian.....                   | 15          |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....                  | 15          |
| 3.5 Alat dan Bahan Penelitian.....                        | 16          |
| 3.6 Alat Ukur Penelitian .....                            | 16          |
| 3.7 Teknik Pengumpulan Data.....                          | 19          |
| 3.8 Alur Penelitian .....                                 | 21          |
| 3.9 Jalan Penelitian.....                                 | 22          |
| 3.10 Analisis Data.....                                   | 23          |
| 3.11 Definisi Operasional .....                           | 23          |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>       | <b>24</b>   |
| 4.1 Hasil penelitian.....                                 | 24          |
| 4.2 Pembahasan.....                                       | 26          |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                   | <b>28</b>   |
| 5.1 Kesimpulan.....                                       | 28          |
| 5.2 Saran.....                                            | 28          |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                                     |             |
| <b>LAMPIRAN</b>                                           |             |

## DAFTAR TABEL

Halaman

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Keaslian Penelitian .....                                             | 5  |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional.....                                             | 23 |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin .... | 24 |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Usia Responden.....           | 25 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Pekerjaan.....                | 25 |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Sampel Berdasarkan Skor Per Responden .....      | 25 |
| Tabel 4.5 Distrisi Frekuensi Sampel Nilai Persentase Setiap Dimensi.....        | 26 |
| Tabel 4.6 Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Skor Total Persepsi .....   | 26 |

## DAFTAR BAGAN

|                                 | Halaman |
|---------------------------------|---------|
| Bagan 2.1 Kerangka Teori.....   | 14      |
| Bagan 3.1 Kerangka Konsep ..... | 15      |
| Bagan 3.2 Alur Penelitian.....  | 21      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                    | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| Gambar 4.1 Lokasi Penelitian ..... | 24      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 3 Jadwal Penelitian
- Lampiran 4 Kuesioner
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Karya Tulis Ilmiah
- Lampiran 6 Lembar Hasil Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Dokumentasi
- Lampiran 8 Surat KEPK
- Lampiran 9 Biografi Penulis