

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kepuasan Pasien.....	8
1. Definisi Kepuasan Pasien.....	8
2. Aspek-aspek Kepuasan Pasien	9
3. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.....	10
B. Persepsi kualitas pelayanan	13
1. Persepsi.....	13
a. Definisi Persepsi.....	13
b. Aspek-aspek Persepsi	14
2. Kualitas pelayanan	15
a. Definisi kualitas pelayanan	15

b.	Aspek-aspek kualitas pelayanan.....	16
c.	Faktor-faktor kualitas Pelayanan.....	18
3.	Persepsi Kualitas Pelayanan	20
a.	Definisi persepsi kualitas pelayanan	20
b.	Aspek-aspek persepsi kualitas pelayanan.....	20
C.	BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS).....	22
1.	Definisi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) .	22
2.	Fungsi dan Tugas Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).....	22
3.	Prinsip dan Tujuan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).....	22
D.	Rumah Sakit	23
1.	Definisi Rumah Sakit	23
2.	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	24
E.	Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	24
F.	Hipotesis	26
BAB III	METODE PENELITIAN	27
A.	Identifikasi Variabel Penelitian	27
B.	Definisi Operasional	27
C.	Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	28
1.	Populasi	28
2.	Sampel	28
3.	Teknik pengambilan sampel.....	28
D.	Metode Pengumpulan Data	29
E.	Validitas, Uji Daya Beda dan Reliabilitas Alat Ukur.....	32
1.	Validitas Alat Ukur	32
2.	Uji Daya Beda	32
3.	Reliabilitas	33
F.	Teknik Analisis.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian.....	34
1. Orientasi kancan.....	34
2. Persiapan penelitian.....	35
B. Uji Daya Beda Aitem dan Reliabilitas Alat Ukur	39
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	41
1. Uji Asumsi.....	41
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Linieritas.....	42
2. Uji Hipotesis.....	42
D. Deskripsi Variabel Penelitian	42
1. Deskripsi data skor skala Kepuasan Pasien.....	43
2. Deskripsi data skor skala Persepsi Kualitas Pelayanan.....	44
E. Pembahasan	46
F. Kelemahan penelitian	47
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pilihan Jawaban Kepuasan Pasien.....	30
Tabel 2.	<i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Pasien	30
Tabel 3.	<i>Blue Print</i> Skala Persepsi Kualitas Pelayanan	31
Tabel 4.	Daftar Poli di Rumah Sakit Islam Swasta	34
Tabel 5.	Distribusi Sebaran Nomor Aitem Skala Kepuasan Pasien.....	36
Tabel 6.	Distribusi Sebaran Nomor Aitem Skala Persepsi Kualitas Pelayanan	36
Tabel 7.	Distribusi Sebaran Nomor Aitem Skala Kepuasan Pasien.....	40
Tabel 8.	Sebaran Nomor Aitem Berdaya Beda Tinggi Skala Persepsi Kualitas Pelayanan	40
Tabel 9.	Sebaran Aitem Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Nomor Baru.....	41
Tabel 10.	Hasil Analisis Uji Normalitas	41
Tabel 11.	Norma Kategori Skor	43
Tabel 12.	Deskripsi Skor Skala Kepuasan Pasien.....	44
Tabel 13.	Kategorisasi Skor Subjek Skala Kepuasan Pasien	44
Tabel 14.	Deskripsi Skor Skala Persepsi Kualitas Pelayanan	45
Tabel 15.	Kategorisasi Skor Subjek Skala Persepsi Kualitas Pelayanan	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Norma Kategorisasi Skala Kepuasan Pasien.....	44
Gambar 2. Norma Kategorisasi Skala Persepsi Kualitas Pelayanan.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Skala Uji Coba.....	56
Lampiran 2	Tabulasi Data Uji Coba	69
Lampiran 3	Reliabilitas Dan Daya Beda Aitem Skala Uji Coba	73
Lampiran 4	Skala Penelitian	76
Lampiran 5	Tabulasi Data Penelitian.....	94
Lampiran 6	Reliabilitas Dan Daya Beda Aitem.....	100
Lampiran 7	Analisis Data	106
Lampiran 8	Surat-Surat & Dokumentasi Penelitian	110