

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
SURAT PERNYATAAN .....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori .....	6
1. Pasien.....	6
2. Kepuasan Pasien.....	6
3. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	12
4. Kualitas Pelayanan .....	16
5. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang dan RSISA.....	17

B. Kerangka Teori .....	19
C. Kerangka Konsep .....	19
D. Hipotesis .....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
A. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian.....	20
B. Variabel dan Definisi Operasional .....	20
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Instrumen dan Bahan Penelitian .....	28
E. Cara Penelitian.....	29
F. Tempat dan Waktu .....	29
G. Analisa Hasil .....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	30
A Hasil Penelitian .....	30
1. Deskripsi Karakteristik Pasien .....	30
2. Deskripsi Tingkat Kepuasan Pasien .....	35
3. Perbedaan Tingkat Kepuasan .....	39
B. Pembahasan .....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	50
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN	