

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIATISME .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan .....	11
1. Pengertian Kepuasan .....	11
2. Unsur-unsur yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	13

3. Dimensi Kepuasan.....	17
4. Metode pengukuran kepuasan .....	17
5. Indikator Kepuasan Pasien .....	19
B. Kualitas Pelayanan .....	20
1. Pengertian.....	20
2. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa .....	23
C. <i>Caring</i> Perawat.....	26
1. Pengertian <i>caring</i> .....	26
2. Pengertian <i>caring</i> Perawat.....	27
3. Perilaku <i>caring</i> .....	29
4. Indikator <i>caring</i> .....	29
D. Kerangka Teori.....	34
E. Hipotesa.....	34

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Kerangka Konsep .....	35
B. Variabel Penelitian .....	35
C. Desain Penelitian .....	35
D. Populasi dan sampel penelitian .....	36
E. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
F. Definisi Operasional.....	38
G. Instrumen Penelitian.....	39
H. Metode Pengumpulan Data .....	46
I. Analisa Data .....	47

J. Etika Penelitian.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	51
A. Pengantar BAB.....	51
B. Karakteristik Responden .....	51
1. Umur .....	52
2. Pekerjaan .....	52
C. Analisa Univariat Variabel.....	53
1. Kualitas pelayanan .....	53
2. <i>Caring</i> perawat.....	54
3. Kepuasan .....	54
D. Analisa Bivariat.....	54
BAB V PEMBAHASAN .....	58
A. Pengantar Bab .....	58
B. Karakteristik Responden .....	58
E. Kualitas Pelayanan .....	62
F. <i>Caring</i> perawat.....	64
G. Kepuasan Pasien.....	66
H. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien.....	68
I. Hubungan <i>Caring</i> Perawat Dengan Kepuasan Pasien .....	72
J. Keterbatasan Penelitian .....	72
K. Implikasi Untuk Keperawatan .....	72
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Simpulan .....	74

B. Saran	.....74
----------	---------

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN