

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan Rawat Inap	6
2.1.1 Definisi	6
2.1.2 Indikator	6
2.2 Kepuasan Pasien	9
2.3.1 Definisi	9
2.3.2 Indikator	10
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	10
2.3 Sumber Biaya	12
2.2.1 Definisi	12
2.2.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	13
2.2.3 Mandiri	15
2.4 Pengaruh Sumber Biaya terhadap Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien	16
2.5 Kerangka Teori	19
2.6 Kerangka Konsep	20
2.7 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian	21
3.2 Variabel dan Definisi Operasional	21
3.2.1 Variabel	21
3.2.2 Definisi operasional.....	21
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel	23
3.4 Instrumen dan Bahan Penelitian	25
3.4.1 Uji Validitas	26
3.4.2 Uji Reliabilitas	26
3.5 Cara Penelitian	27
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	27

	3.6.1	Tempat Penelitian	27
	3.6.2	Waktu penelitian	27
	3.7	Analisis Hasil	27
BAB IV		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
	4.1	Hasil Penelitian	28
	4.2	Pembahasan	33
BAB V		KESIMPULAN DAN SARAN	35
	5.1	Kesimpulan	35
	5.2	Saran	36
		DAFTAR PUSTAKA	37
		LAMPIRAN	40

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 SPM setiap jenis pelayanan, Indikator dan Standar	8
Tabel 4.1 Karakteristik Pasien Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung Semarang Berdasarkan Sumber Pembiayaan	29
Tabel 4.2 Persepsi Responden Terhadap Tiap Indikator Kualitas Pelayanan Ruang Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung Semarang Berdasarkan Sumber Pembiayaan	30
Tabel 4.3 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Ruang Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung Semarang Secara Keseluruhan Berdasarkan Sumber Pembiayaan	31

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	40
Lampiran 2. Ethical Clearance	45
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian	46
Lampiran 4. Tabulasi Hasil Uji Validitas	47
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	48
Lampiran 6. Tabulasi Data Hasil Penelitian	50
Lampiran 7. Karakteristik Pasien Rawat Inap Kelas III di RSI Sultan Agung Semarang Tahun 2015	56
Lampiran 8. Perbedaan Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Ruang Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung Semarang Berdasarkan Sumber Pembiayaan	61
Lampiran 9. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSI Sultan Agung Semarang Berdasarkan Sumber Pembiayaan	62
Lampiran 10. Surat Keterangan Melakukan Penelitian	63