

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN UNTUK TESIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	2
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Urgensi Penelitian	6
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	9
2.1. Landasan Teori	9
1. Fasilitas Ruang Tunggu	11
2. Waktu Tunggu	12
3. Kepuasan Pasien	15
4. Pasien Rawat Jalan	17
2.2. Kaitan Antar Variabel	17
1. Kaitan Fasilitas Ruang Tunggu dan Kepuasan Pasien	18
2. Kaitan Kepuasan Pasien dan Waktu Tunggu	18
3. Kaitan Fasilitas Ruang Tunggu dan Waktu Tunggu	19
2.3. Penelitian Terdahulu	21
2.4. Kerangka Pemikiran	30
2.5. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Alur Penelitian	33

3.2. Jenis Penelitian	36
3.3. Sumber dan Pengumpulan Data	36
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
3.5. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	38
1. Fasilitas Ruang Tunggu	38
2. Waktu Tunggu	38
3. Kepuasan Pasien	38
3.6. Teknik Analisis Data	44
3.7. Pengujian hipotesis penelitian	46
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Hasil Deskripsi Umum Penelitian	47
4.1.2 Hasil Frekuensi Penggunaan Layanan	48
4.1.3 Hasil Metode Analisis Data	49
4.1.4 Hasil Uji Validitas	50
4.1.5 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.1.6 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.1.6 Hasil Uji Normalitas	54
4.1.7 Hasil Uji Korelasi (Uji Pearson)	55
4.1.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
4.2 Pembahasan	64
4.2.1 Pengaruh Kualitas Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan	64
4.2.2 Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan	68
4.2.3 Hubungan antara fasilitas ruang tunggu dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Keterbatasan Penelitian	75
5.3 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77