

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Umum	9
1.6 Tujuan Khusus	9
1.7 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kualitas Pelayanan	11
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Rawat Jalan	13
2.3 Definisi Kepuasan Pelayanan	15
2.4 Elemen Kepuasan Konsumen.....	16
2.5 Indikator Pengukuran Kepuasan Pasien	18
2.6 Tinjauan Umum Pelayanan Rawat Jalan.....	19
2.7 Definisi Intensitas Kunjungan	20
2.8 Indikator Intensitas Kunjungan	21
2.9 Definisi Rumah Sakit	22
2.10 Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit.....	23
2.11 Kerangka Pemikiran.....	25
2.12 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODELOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	27

3.3	Populasi dan Sampel	27
3.4	Variabel Penelitian	28
3.5	Operasionalisasi Variabel.....	29
3.6	Teknik Pengumpulan Data	32
3.7	Kepuasan	33
3.8	Analisis Data	33
3.9	Jadwal Penelitian.....	35
3.10	Alur Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Karakteristik Responden	37
4.2	Hasil Uji Instrumen	39
4.3	Uji Asumsi Klasik	42
4.4	Uji Hipotesis.....	44
4.5	Pembahasan.....	48
BAB V KESIMPULAN.....		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran.....	62
Daftar Pustaka.....		63
Lampiran		66