

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan, Ruang Lingkup, dan Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Penelitian.....	7
BAB II	9
LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Gambaran Umum Teori.....	9
2.1.2 Pelayanan Kesehatan	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Kepuasan Pasien	14
2.1.5 Program BPJS Kesehatan	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2.1 Perbandingan Kualitas Layanan berbasis program BPJS dan Non BPJS	19
2.2.2 Kaitan antar Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien	20
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB III.....	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis dan Periode Penelitian	27
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	29
a. Kualitas Pelayanan	29
b. Kepuasan Pasien.....	32

3.5 Metode Analisis	33
3.5.1 Uji Independent T-Test.....	33
3.5.2 Analisis Data Structural Equation Model (SEM).....	34
3.5.3 Multigroup Analysis (MGA).....	38
BAB IV.....	40
ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN.....	40
4.1 Deskripsi Data Penelitian	40
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	42
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	43
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jaminan yang digunakan.....	43
4.2 Deskripsi Objek Penelitian	44
4.2.1 Pasien Pengguna Jaminan BPJS dan Non BPJS.....	44
4.2.2 Pasien Pengguna Jaminan BPJS	49
4.3 Hasil Analisis Validitas Dan Reliabilitas BPJS dan Non BPJS	56
4.3.1 Validitas.....	56
4.3.2 Reliabilitas	58
4.4 Hasil Analisis Validitas Dan Reliabilitas BPJS.....	59
4.4.1 Validitas.....	59
4.4.2 Reliabilitas	60
4.5 Hasil Analisis Validitas Dan Reliabilitas Pengguna Jaminan Non BPJS.....	61
4.5.1 Validitas.....	61
4.5.2 Reliabilitas	63
4.6 Hasil Analisis Data	64
4.6.1 Data BPJS dan Non BPJS.....	64
4.6.2 Data BPJS	67
4.6.3 Data Non BPJS	68
4.5 Hasil Uji Hipotesis dan Mediasi.....	69
4.6 Pembahasan	73
BAB V	80
KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2. Keterbatasan dan Saran	80
5.2.1. Keterbatasan	80
5.2.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
DAFTAR LAMPIRAN	87