

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>vi</i>
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1. Manfaat teoritis .....	6
2. Manfaat praktis .....	6
1.5 Kerangka Penulisan .....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 <i>Reliability</i> .....	8
2.1.2 <i>Responsiveness</i> .....	9
2.1.3 <i>Empathy</i> .....	10
2.1.4 <i>Assurance</i> .....	11
2.1.5 <i>Tangibility</i> .....	11
2.1.6 Kepuasan Pasien.....	12
2.2 Definisi Konseptual Variabel.....	13
2.2.1 Kepuasan Pasien.....	13
2.2.2 Kualitas Layanan.....	13
2.2.2.1 <i>Reliability</i> (Keandalan).....	14
2.2.2.2 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	14
2.2.2.3 <i>Tangibles</i> (Bukti Nyata) .....	14
2.2.2.4 <i>Empathy</i> (Kepedulian).....	14
2.2.2.5 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	14
2.3 Penelitian Terdahulu .....	15

2.4	Katan antar Variabel .....	21
2.4.1	Kaitan antara <i>Reliability</i> dan Kepuasan Pasien.....	21
2.4.2	Kaitan antara <i>Responsiveness</i> dan Kepuasan Pasien.....	21
2.4.3	Kaitan antara <i>Empathy</i> dan Kepuasan Pasien .....	22
2.4.4	Kaitan antara <i>Assurance</i> dan Kepuasan Pasien.....	22
2.4.5	Kaitan antara <i>Tangibility</i> dan Kepuasan Pasien.....	22
2.5	Kerangka Pemikiran.....	23
2.6	Hipotesis Penelitian .....	24
BAB III.....		25
METODOLOGI PENELITIAN .....		25
3.1	Jenis dan Periode Penelitian.....	25
3.2	Sumber dan Pengumpulan Data.....	25
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.4	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	27
3.4.1	<i>Reliability</i> .....	27
3.4.2	<i>Responsiveness</i> .....	28
3.4.3	<i>Empathy</i> .....	29
3.4.4	<i>Assurance</i> .....	29
3.4.5	<i>Tangibility</i> .....	30
3.4.6	<i>Kepuasan Pasien</i> .....	30
3.5	Teknik Analisis Data.....	31
3.6	<i>Measurement Model Assessment</i> .....	32
3.6.1	Uji Validitas .....	32
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.6.3	<i>Structural Model Assessment (Inner Model)</i> .....	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		37
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit .....	37
4.2	Profil Responden.....	38
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.2.2	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
4.2.3	Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.4	Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	39
4.3	Hasil Analisis Data .....	40
4.3.1	Analisis <i>Outer Model</i> .....	41
4.3.2	Analisis <i>Inner Model</i> .....	47
4.3.3	Hasil Pengujian Hipotesis .....	52
4.4	Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		62

5.1	Kesimpulan Penelitian .....	62
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3	Saran Penelitian .....	62
5.3.1	Saran untuk RSUD K.R.M.T Wongsonegoro .....	63
5.3.2	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	64
5.4	Implikasi Manajerial .....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		67