

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PERNYATAAN.....	xiii
KATA PENGANTAR .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Puskesmas .....	9
B. Upaya Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak .....	11

C. Loyalitas Pasien .....	13
D. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	24
E. Kepuasan Pasien.....	27
F. Kepercayaan.....	31
G. Kerangka Teori.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Kerangka Konsep.....	36
B. Hipotesis Penelitian.....	37
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	37
D. Rancangan/Desain Penelitian.....	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
F. Instrumen Penelitian.....	42
G. Prosedur Penelitian.....	45
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	50
B. Hasil Penelitian .....	53
BAB V PEMBAHASAN .....	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	81
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	38
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	43
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	45
Tabel 3.4	Skor Pertanyaan Variabel Bebas.....	47
Tabel 3.5	Hasil Uji Normalitas Data.....	47
Tabel 3.6	Kode Setiap Variabel .....	48
Tabel 4.1	Luas Wilayah dan Keterjangkauan ke Puskesmas di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Rajapolah .....	51
Tabel 4.2	Distribusi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin di Kecamatan Rajapolah Tahun 2022 .....	51
Tabel 4.3	Distribusi Jenis Pekerjaan Penduduk di Kecamatan Rajapolah Tahun 2022 .....	52
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan Penduduk di Kecamatan Rajapolah Tahun 2022.....	53
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023 .....	53
Tabel 4.6	Ukuran Pemusatan Data Umur Responden.....	54
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023 .....	54

Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023 .....	54
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023 .....	55
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sumber Biaya Pengobatan di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023 .....	55
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah .....	56
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Kategori Persepsi Kualitas Pelayanan KIA di UPTD Puskesmas Rajapolah .....	58
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Rajapolah .....	59
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien di _____ UPTD Puskesmas Rajapolah.....	60
Tabel 4.15	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan Variabel Kepercayaan di UPTD Puskesmas Rajapolah.....	61
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Kategori Kepercayaan Responden di UPTD Puskesmas Rajapolah Tahun 2023 .....	63
Tabel 4.17	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Pertanyaan Variabel Loyalitas Pasien .....	63

Tabel 4.18	Distribusi Frekuensi Kategori Loyalitas Pasien <i>Antenatal Care</i> di UPTD Puskesmas Rajapolah.....	65
Tabel 4.19	Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan KIA dengan Loyalitas Pasien <i>Antenatal Care</i> di UPTD Puskesmas Rajapolah .....	66
Tabel 4.20	Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien <i>Antenatal Care</i> di UPTD Puskesmas Rajapolah .....	67
Tabel 4.21	Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Pasien <i>Antenatal Care</i> di UPTD Puskesmas Rajapolah .....	68

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	35
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	36
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Rajapolah.....	50

## DAFTAR SINGKATAN

AKB	: Angka Kematian Bayi
AKI	: Angka Kematian Ibu
ANC	: <i>Antenatal Care</i>
APN	: Asuhan Persalinan Normal
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BPS	: Badan Pusat Statistik
KEMENKES RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
KIA	: Kesehatan Ibu dan Anak
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
PONED	: Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar
SDGs	: <i>Sustainable Developments Goals</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SUPAS	: Survei Antar Penduduk Sensus
USG	: Ultrasonografi
WHO	: <i>World Health Organization</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian dari UPTD Puskesmas Rajapolah
- Lampiran 4. Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6. Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 7. Lembar Validiasi Isi Kuesioner
- Lampiran 8. Lembar Validiasi Bahasa Kuesioner
- Lampiran 9. *Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 10. Jawaban Responden
- Lampiran 11. *Ouput* Hasil Uji Bivariat (*Chi-Square*)
- Lampiran 12. Dokumentasi Foto Kegiatan Penelitian