

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PERNYATAAN.....	xv
KATA PENGANTAR.....	xvi
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Lingkup Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Kerangka Teori	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Kerangka Konsep.....	46

B. Hipotesis Penelitian	46
C. Variabel dan Definisi Operasional.....	47
D. Rancangan Penelitian.....	50
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
F. Instrumen Penelitian	52
G. Prosedur Penelitian	56
H. Pengolahan dan Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	64
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	64
B. Analisis Univariat	66
C. Analisis Bivariat	89
BAB V PEMBAHASAN	94
A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) di RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya	94
B. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya	97
C. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya	100

D. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya	103
E. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) di RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya	105
F. Keterbatasan Penelitian	108
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rawat Inap.....	42
Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	48
Tabel 3.2	Jumlah Populasi Rata-Rata Kunjungan Pasien Rawat Inap Januari sampai Desember 2022.....	51
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan.....	54
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	55
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan.....	56
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	56
Tabel 3.7	Pedoman Koefisien Korelasi.....	63
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	66
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	67
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	67
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.	68
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kelas Perawatan Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	69

Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	69
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	71
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.	71
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya.....	72
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.	73
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	74
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	75

Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	76
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.	77
Tabel 4.15	Distribusi Frekuensi Kategori Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	78
Tabel 4.16	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) di RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	79
Tabel 4.17	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	80
Tabel 4.18	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	81
Tabel 4.19	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	82

Tabel 4.20	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	83
Tabel 4.21	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	84
Tabel 4.22	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	85
Tabel 4.23	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	86
Tabel 4.24	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) di RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	87
Tabel 4.25	Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) di Unit Rawat Inap RS Islam Hj. Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2023.....	88
Tabel 4.26	Analisis Bivariat Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	89

Tabel 4.27	Analisis Bivariat Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	90
Tabel 4.28	Analisis Bivariat Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	91
Tabel 4.29	Analisis Bivariat Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	92
Tabel 4.30	Analisis Bivariat Mutu Pelayanan Kesehatan Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Teori.....	45
Gambar 3.1	Kerangka Konsep.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Lembar Penjelasan Kepada Calon Subjek.....	116
Lampiran 2.	Persetujuan Keikutsertaan dalam Penelitian.....	120
Lampiran 3.	Kuesioner Penelitian.....	121
Lampiran 4.	Surat Izin Penelitian.....	125
Lampiran 5.	Kartu Bimbingan Skripsi.....	126
Lampiran 6.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan.....	127
Lampiran 7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	128
Lampiran 8.	Lembar Penjelasan Kepada Calon Subjek dan Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian.....	129
Lampiran 9.	Jawaban Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian.....	129
Lampiran 10.	Kuesioner Penelitian.....	130
Lampiran 11.	Hasil Jawaban Responden.....	130
Lampiran 12.	Output SPSS.....	131