

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PERNYATAAN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
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. Rumah Sakit.....	8
B. Pelayanan Kesehatan.....	18
C. Kepuasan Pasien.....	30

D. Kerangka Teori.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Kerangka Konsep.....	40
B. Hipotesis.....	40
C. Variabel Penelitian	41
D. Definisi Operasional.....	41
E. Desain Penelitian.....	42
F. Populasi dan Sampel	43
G. Instrumen Penelitian.....	44
H. Prosedur Penelitian	45
I. Pengolahan dan Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN	51
A. Gambaran Lokasi Penelitian	51
B. Analisis Univariat	52
C. Analisis Bivariat.....	63
BAB V PEMBAHASAN	65
A. Hubungan Jenis Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya.....	65
B. Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Poli Mata RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya	67
C. Keterbatasan Penelitian.....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71

B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	41
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Pelayanan Rawat jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	52
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	53
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	54
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	54
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Respon Kepuasan Pasien berdasarkan Perilaku Interpersonal di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	55
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Respon Kepuasan Pasien berdasarkan Kualitas Teknis/ Perilaku Profesionalisme di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	56
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Respon Kepuasan Pasien berdasarkan Akses/ Kenyamanan di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	57
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Respon Kepuasan Pasien berdasarkan Keuangan/Aspek Finansial di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023.....	58
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Respon Kepuasan Pasien berdasarkan Lingkungan Fisik di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	59

Tabel 4. 10 Distribusi Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	60
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	60
Tabel 4. 12 Distribusi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	61
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Kategori Waktu Tunggu di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	61
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi berdasarkan Jenis Pendaftaran Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023.....	62
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Waktu Kedatangan Pasien Pendaftar <i>Online</i>	62
Tabel 4. 16 Analisis Bivariat Kepuasan Pasien berdasarkan Jenis Pendaftaran pada Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023	63
Tabel 4. 17 Analisis Bivariat Kepuasan Pasien berdasarkan Waktu Tunggu Poli Mata RSUD SMC Tahun 2023.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	39
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	78
Lampiran 2 Tabel Krejcie dan Morgan	80
Lampiran 3 Ouput SPSS	81
Lampiran 4 Hasil Penelitian Jawaban Responden	92
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	106