

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan .....	6
D. Lingkup Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Rumah Sakit.....	9

B. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	12
C. Mutu Pelayanan Perawat.....	20
D. Kepuasan Pasien .....	26
E. Kerangka Teori .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Kerangka Konsep.....	35
B. Hipotesis Penelitian .....	36
C. Variabel Penelitian dan Definisi Observasional .....	36
1. Variabel Penelitian .....	36
2. Definisi Operasional.....	38
D. Rancangan Penelitian.....	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	40
1. Populasi .....	40
2. Sampel.....	40
3. Pengumpulan Data .....	43
F. Instrumen Penelitian .....	43
G. Prosedur Penelitian .....	45
H. Pengolahan dan Analisis Data .....	46
1. Pengolahan Data.....	46
2. Analisis Data .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51

B. Analisis Univariat .....	56
1. Karakteristik Responden .....	56
2. Dimensi Mutu Pelayanan Perawat .....	58
3. Kepuasan Pasien VIP Rawat Inap .....	68
C. Analisis Bivariat.....	78
1. Hubungan Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien VIP di Rumah Sakit TMC.....	78
2. Hubungan Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) dengan Kepuasan Pasien VIP di Rumah Sakit TMC .....	79
3. Hubungan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien VIP di Rumah Sakit TMC.....	81
4. Hubungan Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien VIP di Rumah Sakit TMC.....	82
5. Hubungan Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien VIP di Rumah Sakit TMC.....	83
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>85</b>
A. Hubungan Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien VIP Rawat Inap di Rumah Sakit TMC .....	85
B. Hubungan Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsive</i> ) Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien VIP Rawat Inap di Rumah Sakit TMC .....	87
C. Hubungan Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien VIP Rawat Inap di Rumah Sakit TMC .....	90

D. Hubungan Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien VIP Rawat Inap di Rumah Sakit TMC .....	93
E. Hubungan Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien VIP Rawat Inap di Rumah Sakit TMC .....	96
F. Keterbatasan Penelitian.....	99
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
A. Simpulan .....	101
B. Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>109</b>