

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Lingkup Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Kerangka Teori.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>

A. Kerangka Konsep.....	28
B. Hipotesis Penelitian.....	29
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	29
D. Rancangan Penelitian .....	33
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
F. Instrumen Penelitian.....	37
G. Prosedur Penelitian .....	38
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
B. Karakteristik Responden .....	44
C. Hasil Analisis .....	47
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
A. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Ploso .....	66
B. Keterbatasan Penelitian.....	75
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional .....	30
Tabel 3.2 Tabel Korelasi <i>Rank Spearman</i> .....	40
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Responden di Poliklinik Penyakit Dalam di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ploso .....	44
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pasien .....	46
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pembiayaan .....	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Keandalan.....	47
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Variabel Keandalan .....	48
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Cepat Tanggap.....	49
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Variabel Cepat Tanggap.....	49
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Bukti Fisik .....	50
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Variabel Bukti Fisik .....	51
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Jaminan .....	51
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Variabel Jaminan .....	52
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Empati .....	53
Tabel 4.16 Deskripsi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Variabel Empati .....	54
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Variabel	

Keandalan .....	54
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Variabel Keandalan.....	55
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Variabel Cepat Tanggap .....	56
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Variabel Cepat Tanggap.....	56
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Responden Pada Variabel Bukti Fisik .....	57
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Variabel Bukti Fisik.....	58
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Responden pada Variabel Jaminan .....	58
Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Variabel Jaminan .....	59
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Responden pada Variabel Empati. ....	60
Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Variabel Empati .....	60
Tabel 4.27 Koefisien Korelasi Variabel Keandalan .....	61
Tabel 4.28 Koefisien Korelasi Variabel Cepat Tanggap .....	61
Tabel 4.29 Koefisien Korelasi Variabel Bukti Fisik.....	62
Tabel 4.30 Koefisien Korelasi Variabel Jaminan .....	63
Tabel 4.31 Koefisien Korelasi Variabel Empati.....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori .....	27
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	28
Gambar 4.1 Bagan Fasilitas RSUD Ploso.....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Master Table Jawaban Responden

Lampiran 3 Hasil SPSS

Lampiran 4 Surat Perizinan

Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan