

## 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>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Rumah Sakit.....	8
B. Pelayanan Rawat Jalan.....	16
C. Kepuasan Pasien.....	17
D. Customer Satisfaction Index (CSI) .....	22
E. Kerangka Teori.....	36
<b>BAB III.....</b>	<b>37</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Kerangka Konsep .....	37
B. Variabel Penelitian dan Definisi Istilah .....	37
C. Rancangan Penelitian .....	40
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41

E. Instrumen Penelitian.....	45
F. Prosedur Penelitian.....	48
G. Pengolahan dan Analisis Data.....	49
<b>BAB IV .....</b>	<b>53</b>
<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Syifa Medina .....	53
B. Hasil Penelitian .....	56
<b>BAB V.....</b>	<b>66</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
A. Hasil Penelitian .....	66
B. Keterbatasan Peneliti.....	84
<b>BAB VI.....</b>	<b>85</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Grafik Data Kunjungan Pasien Lama RSUD Syifa Medina .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	36
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Syifa Medina Tasikmalaya.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Istilah.....	38
Tabel 3.2 Rekapitulasi Populasi Rawat Jalan .....	41
Tabel 3.3 Proporsional Sampel Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	43
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	46
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	47
Tabel 3.6 Kriteria Tingkat Kepuasan .....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Syifa Medina Kota Tasikmalaya Tahun 2023.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di .....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di .....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan di .....	58
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Dimensi Bukti Fisik (tangible).....	60
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Dimensi Keandalan (reliability) .....	61
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Dimensi Ketanggapan(responsiveness) .....	62
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Dimensi Jaminan (assurance).....	63
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Dimensi Empati (emphaty) .....	64