

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan	6
D. Lingkup Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Pelayanan Kesehatan.....	10
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan	14
C. Kepuasan Pasien.....	16
D. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	18
E. Harapan Pasien.....	23
F. Puskesmas	24

G. Kerangka Teori.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Kerangka Konsep	34
B. Hipotesis Penelitian.....	35
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
D. Rancangan Penelitian	40
E. Populasi dan Sampel	40
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Instrumen Penelitian.....	44
H. Prosedur Penelitian.....	46
I. Pengolahan dan Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	55
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
B. Karakteristik Responden	56
C. Hasil Analisis	59
BAB V PEMBAHASAN.....	88
A. Hubungan Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>) dengan Kepuasan Aspek Keandalan (<i>Reliability</i>)	88
B. Hubungan Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dengan Kepuasan Aspek Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	90
C. Hubungan Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>) dengan Kepuasan Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>)	92
D. Hubungan Faktor Empati (<i>Emphaty</i>) dengan Kepuasan Aspek Empati (<i>Emphaty</i>)	94
E. Hubungan Faktor Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) dengan Kepuasan Aspek Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	96

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	100
A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	37
Tabel 3.2 Pedoman Koefisien Korelasi	53
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Ukuran Pemusatan Data Usia.....	57
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Faktor Kehandalan (<i>Reliability</i>).di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali.....	59
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kategori Faktor Kehandalan (<i>Reliability</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	60
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali.....	61
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kategori Faktor Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali.....	62
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	63
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kategori Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	64
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Faktor Empati (<i>Emphaty</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	65
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kategori Faktor Empati (<i>Emphaty</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	66
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Faktor Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	67

Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Kategori Faktor Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	68
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Faktor Kehandalan (<i>Reliability</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali.....	69
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Faktor Kehandalan (<i>Reliability</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	71
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	72
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	74
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali.....	74
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	76
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Faktor Empati (<i>Emphaty</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	77
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Faktor Empati (<i>Emphaty</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	78
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Faktor Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	79
Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Faktor Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Sangkali	81
Tabel 4.25 Hubungan Faktor Kehandalan (<i>Reliability</i>) dengan Kepuasan Pasien	82
Tabel 4.26 Hubungan Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dengan Kepuasan Pasien.....	83

Tabel 4.27 Hubungan Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>) dengan Kepuasan Pasien	84
Tabel 4.28 Hubungan Faktor Empati (<i>Emphaty</i>) dengan Kepuasan Pasien.....	85
Tabel 4.29 Hubungan Faktor Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) dengan Kepuasan Pasien	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	33
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	34