

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|----------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| LEMBAR PERNYATAAN | |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |
| KATA PENGANTAR..... | i |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Ruang Lingkup Penelitian | 6 |
| E. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| A. Tinjauan Pustaka..... | 8 |
| 1. Rumah Sakit | 8 |
| 2. Pelayanan | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Rawat Inap | 24 |
| 4. Kepuasan Pasien..... | 26 |
| B. Kerangka Teori | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 39 |
| A. Kerangka Konsep..... | 39 |
| B. Hipotesis Penelitian | 40 |
| C. Variabel Definisi Operasional | 40 |
| D. Rancangan Penelitian..... | 46 |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 46 |
| F. Data dan Pengumpulan Data | 50 |
| G. Prosedur Penelitian | 51 |
| H. Pengolahan Data dan Analisis Data..... | 52 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 57 |
| A. Gambaran Lokasi Penelitian..... | 57 |
| B. Karakteristik Responden..... | 59 |
| C. Hasil Analisis..... | 62 |
| BAB V PEMBAHASAN | 80 |
| A. Analisis Faktor Faktor Yang Berubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Ciamis Tahun 2022 | 80 |
| 1. <i>Reliability</i> (Keandalan)..... | 80 |
| 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) | 82 |
| 3. <i>Empathy</i> (Empati)..... | 85 |

| | |
|---|-----------|
| 4. Tangible (Fisik) | 87 |
| 5. Assurance (Jaminan) | 89 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 92 |
| A. Kesimpulan..... | 92 |
| B. Saran | 93 |
| DAFTAR PUSTAKA | 95 |
| LAMPIRAN..... | 98 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 3.1. Definsi Operasional..... | 39 |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 59 |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia..... | 60 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan | 61 |
| Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan | 62 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Faktor Reliability | 63 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden katrgori Reliability..... | 64 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Faktor Responsiveness..... | 65 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden kategori Responsiveness | 66 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Responden Faktor Emphaty | 67 |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Responden kategori Emphaty..... | 68 |
| Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Responden Faktor Tangible..... | 69 |
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Responden Faktor kategori Tangible..... | 70 |
| Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Responden Faktor Assurance | 71 |
| Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Responden kategori Assurance..... | 72 |
| Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Responden Faktor Kepuasan Pasien..... | 73 |
| Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Responden Kategori Kepuasan Pasien | 74 |
| Tabel 4.17 Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pasien | 75 |
| Tabel 4.18 Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien | 76 |
| Tabel 4.19 Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien | 77 |
| Tabel 4.20 Hubungan Fisik dengan Kepuasan Pasien | 78 |
| Tabel 4.21 Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori..... | 36 |
| Gambar 3.1 Kerangka Konsep..... | 37 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1. Kuisisioner Kepuasan Pasien | 90 |
| Lampiran 2. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi..... | 93 |
| Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi | 94 |
| Lampiran 4. Surat Izin Penelitian | 95 |
| Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian | 96 |
| Lampiran 6. <i>Output</i> Perhitungan IBM SPSS | 97 |
| Lampiran 7. <i>Original Report (Similary Index)</i> | 125 |
| Lampiran 8. Dokumentasi Kegiatan Penelitian | 138 |