

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah merupakan kata yang patut terucap dengan selesainya skripsi penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat.

Berkat izin dan kuasa ALLOH SWT pemilik dan pengatur seluruh alam begitu banyak nikmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam juga senantiasa tersampaikan kepada Rasulullah SAW sang tauladan, pemimpin dan pembimbing dalam meneliti tentang kehidupan didunia sampai ke akhirat.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari banyaknya bantuan, pengarahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan penelitian ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.H.Asep Suryana Abdurrahmat, S.Pd.,M.Kes sebagai pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, semangat dan juga motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini sehingga bisa selesai dengan baik.
2. Bapak Andik Setiyono, S.KM., M.Kes selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan juga dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
3. Ibu Neni, S.ST,.M.Kes selaku penguji I yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk kelengkapan dari skripsi hasil penelitian ini.
4. Bapak Rian Arie Gustaman, S.KM,.M.Kes selaku penguji II yang banyak memberikan saran dan masukan untuk kelengkapan skripsi hasil penelitian ini.
5. Ibu Nurlina, S.KM,.M.Kes(Epid) selaku Dosen wali yang telah banyak memberi bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Staff dosen Kesehatan masyarakat yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, motivasi dan dorongan selama masa perkuliahan.

7. Civitas akademika Fakultas Ilmu Kesehatan yang sudah banyak membantu baik selama masa perkuliahan ataupun selama masa penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga besar yang selalu mendoakan dan mendukung baik materi dan motivasi sampai kepada tahap selesai kuliah.
9. Laila Hanan Nazihah, perempuan tersabar dan terbaik yang ALLOH hadirkan untuk menemani perjuangan selama penyusunan hingga akhir perjuangan selesai skripsi ini tersusun dukungan yang tiada tara antara doa dan harapan yang selalu terpanjatkan.
10. Rekan-rekan sejawat seangkatan 2017 jurusan kesehatan masyarakat yang telah sama sama berjalan dan berjuang dari awal sampai akhir.
11. Rekan-rekan UNSIL SQUAD SMA DTBS yang selama ini menjadi partner dari segala cuaca dan urusan.
12. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah berjasa dalam membantu baik selama perkuliahan ataupun selama masa penyusunan skripsi ini.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk dijadikan sebagai sumber referensi untuk perbaikan dan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak sebagai sumber wawasan dari ilmu dalam bidang ilmu kesehatan masyarakat.

Tasikmalaya, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

PERSETUJUAN.....Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PENGESAHAN.....Error! Bookmark not defined.

PERNYATAAN.....Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PERSEMBAHAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR RIWAYAT HIDUPError! Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR..... 1

ABSTRAKError! Bookmark not defined.

DAFTAR ISI..... 3

DAFTAR TABEL..... 6

DAFTAR GAMBAR..... 8

BAB I.....Error! Bookmark not defined.

PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

A. Latar Belakang.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Rumusan Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**

C. Tujuan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

D. Lingkup Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

E. Manfaat Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IIError! Bookmark not defined.

TINJAUAN PUSTAKAError! Bookmark not defined.

A. Tinjauan Pustaka.....**Error! Bookmark not defined.**

1. Rumah Sakit.....**Error! Bookmark not defined.**

2. Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

3. Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**

B. Kerangka Teori**Error! Bookmark not defined.**

BAB III.....Error! Bookmark not defined.

METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
B. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Variabel dan Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
1. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
D. Rancangan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3. Data dan Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H. Pengolahan dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
1. Analisis Univariat	Error! Bookmark not defined.
2. Analisis Bivariat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama... Error!	Bookmark not defined.
1. Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama.....	Error! Bookmark not defined.
2. Cepat Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama.....	Error! Bookmark not defined.

3. Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama.....**Error! Bookmark not defined.**
 4. Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama.....**Error! Bookmark not defined.**
 5. Empati Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Keterbatasan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

BAB VI.....**Error! Bookmark not defined.**

KESIMPULAN DAN SARAN**Error! Bookmark not defined.**

- A. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN - LAMPIRAN**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	39
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Repsonden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Repondesn Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kehandalan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Cepat Tanggap.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Cepat Tanggap.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Bukti Fisik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Jaminan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Empati.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Variabel Empati.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Hasil Analisis Hubungan Antara Keandalan dengan Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Hasil Analisis Hubungan Antara Cepat Tanggap dengan Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Hasil Analisis Hubungan Antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Hasil Analisis Hubungan Antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Hasil Analisis Hubungan Antara Empati dengan Kepuasan Pasien**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep**Error! Bookmark not defined.**