

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Lingkup Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Rumah Sakit	9
1. Pengertian Rumah Sakit.....	9
2. Fungsi Rumah Sakit.....	11
3. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	12
B. Rawat Jalan.....	13
1. Pengertian Rawat Jalan	13
2. Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan.....	14
C. Kualitas Pelayanan Pasien	14

1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Faktor Kualitas Pelayanan	15
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
D. Kepuasan Pasien (Pasien).....	17
1. Pengertian Kepuasan (Pasien) Pasien	17
2. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien	18
3. Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien	21
4. Unsur Kepuasan Pasien.....	22
5. Persepsi Pasien.....	24
6. Harapan Pasien.....	25
7. Karakteristik Pasien	25
8. Kerangka Teori.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Kerangka Konsep	28
B. Hipotesis Penelitian	28
C. Variabel dan Definisi Operasional.....	29
D. Definisi Operasional.....	30
E. Desain Penelitian	34
F. Populasi dan Sampel.....	34
G. Instrumen Penelitian	37
H. Prosedur Penelitian	42
I. Pengolahan dan Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	47
B. Karakteristik Responden.....	49
C. Hasil Analisis.....	51
BAB V PEMBAHASAN	75
A. Hubungan Faktor Fisik (<i>Tangibles</i>) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis	75
B. Hubungan Faktor Keandalan (Reliability) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis	76

C. Hubungan Faktor Daya Tanggap (Responsive) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis.....	78
D. Hubungan Empati (Empathy) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis.....	79
E. Hubungan Faktor Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis	82
F. Keterbatasan Penelitian	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kerangka Teori	27
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelayanan	40
Tabel 4.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Ciamis	50
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia di poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Ciamis	51
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan di poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Ciamis	51
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan di poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Ciamis	52
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Tampilan fisik / <i>Tangibles</i> di Poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis	52
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Kategori Tampilan Fisik di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis tahun 2025.....	54
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>) di Poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis	54
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Kategori Keandalan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis tahun 2025.....	56
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis	57
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Kategori Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis tahun 2025.....	59

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Empati (<i>Empathy</i>) di Poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis	59
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kategori Empati (<i>Empathy</i>) di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis tahun 2024....	61
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>)di Poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis	61
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Kategori Jaminan (<i>Assurance</i>) di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis tahun 2024....	63
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut di RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis...	64
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Ciamis Kabupaten Ciamis tahun 2025....	69
Tabel 4.17 Hubungan Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) dengan Kepuasan Pasien	70
Tabel 4.18 Hubungan Keandalan (<i>Reliability</i>)dengan Kepuasan Pasien	70
Tabel 4.19 Hubungan Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)dengan Kepuasan Pasien	71
Tabel 4.20 Hubungan Empati (<i>Empathy</i>)dengan Kepuasan Pasien	72
Tabel 4.21. Hubungan Jaminan (<i>Assurance</i>) dengan Kepuasan Pasien.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	27
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	28