

DAFTAR ISI

HALAMAN HAK CIPTA	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1. Lingkup Masalah	5
2. Lingkup Metode	6
3. Lingkup Keilmuan.....	6
4. Lingkup Tempat	6
5. Lingkup sasaran.....	6
6. Lingkup waktu	6
E. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Fraktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8

A. Kajian Pustaka	8
1. Rumah Sakit	8
a. Definisi Rumah Sakit	8
b. Tugas dan fungsi.....	9
c. Bentuk.....	9
d. Jenis – Jenis.....	11
1) Rumah Sakit Umum.....	11
2) Rumah Sakit Khusus.....	11
e. Klasifikasi Rumah Sakit Umum.....	12
1) Rumah Sakit umum kelas A.....	12
2) Rumah Sakit umum kelas B	13
3) Rumah Sakit umum kelas C	13
4) Rumah Sakit umum kelas D.....	13
f. Klasifikasi Rumah Sakit khusus.....	13
2. Kepuasan Pasien.....	14
a. Definisi Kepuasan Pasien.....	14
b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	15
c. Prinsip Kepuasan.....	19
3. Pengukuran Kepuasan.....	20
a. Metode Pengukuran Kepuasan.....	20
b. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
c. Penilaian Kepuasan Pasien.....	22
B. Kerangka Teori.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Kerangka Konsep	27
B. Variable Penelitian dan Definisi Operasional	27
C. Rancangan Penelitian.....	30
D. Populasi dan Sampel Penelitian	30
E. Instrumen Penelitian	31
F. Prosedur Penelitian	32
G. Pengolahan Data.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN	36
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	36
B. Karakteristik Responden.....	38
C. Hasil Analisis Survei Kepuasan.....	40
BAB V PEMBAHASAN	46
A. Survei Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	28
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya Tahun 2024	38
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Menurut Usia di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2024	39
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Tasikmalaya Tahun 2024.....	39
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Tahun 2024	40
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Perilaku Interpersonal Di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya 2024	41
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Kualitas Teknis / Perilaku Profesional di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya 2024	42
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Akses / Kenyamanan di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya 2024.....	42
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Keuangan / Finansial Di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya 2024.....	43
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Lingkungan Fisik Di Rumah Sakit Islam Hj Siti Muniroh Kota Tasikmalaya 2024.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	26
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep.....	27