

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Instalasi Gawat Darurat	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD	12
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD	13
2.2 Kepuasan Pasien	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien	13
2.2.2 Manfaat Kepuasan Pasien	14
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	15
2.2.4 Indikator Kepuasan Pasien.....	15
2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
2.4 Kerangka Pikir.....	20
2.5 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Sumber Data	23
3.2.1 Data Primer	23
3.2.2 Data Sekunder.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	23
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel	24
3.5 Variabel Penelitian	25
3.5.1 Variabel Penelitian Independen	25
3.5.2 Variabel Dependen	27
3.6 Definisi Operasional.....	27
3.7 Uji Persyaratan Instrumen	30
3.7.1 Uji Validitas	30
3.7.2 Uji Reliabilitas	30

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data.....	31
3.8.1 Uji Normalitas Sampel.....	31
3.8.2 Uji Linieritas Sampel.....	31
3.9 Metode Analisis Data.....	32
3.9.1 Regresi Linier Berganda.....	32
3.10 Pengujian Hipotesis.....	32
3.10.1 Uji T.....	32
3.10.2 Uji F.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi data.....	35
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	35
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	37
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	42
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	45
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.3.2 Uji Linieritas.....	46
4.4 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.4.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	49
4.5.1 Hasil Uji t (secara parsial).....	49
4.5.2 Hasil Uji F (Secara Simultan).....	52
4.6 Pembahasan.....	54
4.6.1 Pengaruh <i>Reliability</i> (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	54
4.6.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	55
4.6.3 Pengaruh <i>Assurance</i> (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	56
4.6.4 Pengaruh <i>Empathy</i> (X4) terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	56
4.6.5 Pengaruh <i>Reliability</i> (X1), <i>Responsiveness</i> (X2), <i>Assurance</i> (X3) <i>Empathy</i> (X4) terhadap Kepuasan Pasien (Y).....	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
5.2.1 Bagi Perusahaan	59
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung IGD	3
Tabel 1.2 Pra Survey	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Skala Pengukuran.....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai R.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	36
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden variabel <i>Reliability</i>	37
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden variabel <i>Responsiveness</i>	38
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden variabel <i>Assurance</i>	39
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden variabel <i>Empathy</i>	41
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden variabel Kepuasan Pasien.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas variabel <i>Reliability</i>	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas variabel <i>Responsiveness</i>	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas variabel <i>Assurance</i>	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas variabel <i>Empathy</i>	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas variabel Kepuasan Pasien.....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Linieritas	47
Tabel 4.18 Hasil Uji Model Summary	47
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefesien Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
------------------------------------	----