

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
-	
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang lingkup Penelitian.....	6
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	6
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	6
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	6
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu.....	6
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan IGD.....	10
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