

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	7
1.3.2 Ruang Lingkup Objek	8
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat.....	8
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	8
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Bagi Peneliti	9
1.5.2 Bagi Institusi	9
1.5.3 Bagi Perusahaan	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kepuasan Pasien.....	11

2.1.1	Pengertian Kepuasan Pasien	11
2.1.2	Manfaat Kepuasan Pasien	12
2.1.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	12
2.1.4	Indikator Kepuasan Pasien	14
2.2	Kualitas Pelayanan	15
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.2.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.2.4	Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.3	Fasilitas	20
2.3.1	Pengertian Fasilitas	20
2.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	21
2.3.3	Indikator Fasilitas	22
2.4	Penelitian Terdahulu	23
2.5	Kerangka Pemikiran	24
2.6	Hipotesis Penelitian	26
2.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien	26
2.6.2	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	27
2.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	27

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1	Jenis Penelitian	30
3.2	Sumber Data	30
3.3	Metode Pengumpulan Data	30
3.4	Populasi dan Sampel	31
3.4.1	Populasi	31
3.4.2	Sampel	31
3.5	Variabel Penelitian	32
3.6	Definisi Operasional Variabel	33
3.7	Uji Persyaratan Instrumen	34
3.7.1	Uji Validitas	34

3.7.2	Uji Reliabilitas	35
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data.....	36
3.8.1	Uji Normalitas Sampel.....	36
3.8.2	Uji Linieritas Sampel	36
3.8.3	Uji Multikolinieritas.....	37
3.9	Metode Analisis Data	37
3.9.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.10	Pengujian Hipotesis	38
3.10.1	Uji Parsial (Uji-t).....	38
3.10.2	Uji Simultan (Uji F)	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Deskripsi Data	40
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	45
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	45
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	46
4.3	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	47
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	47
4.3.2	Hasil Uji Linieritas.....	48
4.3.3	Hasil Uji Multikolinieritas	49
4.4	Hasil Analisis Data.....	50
4.4.1	Regresi Linear Berganda.....	50
4.4.2	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	51
4.4.3	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	51
4.5	Pembahasan	52
4.5.1	Pembahasan Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien.....	52
4.5.2	Pembahasan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	53
4.5.3	Pembahasan Kualitas Pelayanan Pegawai Kesehatan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien	54

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Simpulan.....	56
5.2 Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN