DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR REVISI SIDANG SKRIPSI iii

LEMBAR PERNYATAAN iv

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik 11

2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan 13

2.1.3 Konsep Kepuasan Masyarakat 20

2.1.4 Konsep Pelayanan Kesehatan 24
2.1.5 Rumah Sakit.....26
2.1.6 Pelayanan Rawat Inap.....27
2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat ..28
2.2 Kerangka Pemikiran.....29
2.3 Hipotesis 34
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian..... 35
3.2 Populasi Dan Sampel 36
3.2.1 Populasi.....36
3.2.2 Sampel 36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....40
3.3.1 Studi Pustaka.....41
3.3.2 Studi Lapangan 41
3.4 Operasionalisasi Variabel 43
3.5 Teknik Analisa Data..... 49
3.5.1 Uji Validitas.....51
3.5.2 Uji Reliabilitas 52
3.5.3 Uji Statistik Penelitian 53
3.5.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....54
3.5.4.1 Koefisien Korelasi Pearson 54
3.5.4.2 Koefisien Determinasi.....55
3.5.4.3 Uji Hipotesis.....56

3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian..... 58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 59

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 59

4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 73

4.1.2.1 Hasil Uji Validitas 73

4.1.2.2 Hasil Uji Relibilitas 75

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 73

4.1.3.1 Analisis Hasil Deskriptif 75

4.1.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan 76

4.1.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien.....87

4.2 Pembahasan.....96

4.2.2 Analisis Uji Korelasi *Pearson Product Moment* 96

4.2.3 Pengujian Hipotesis 98

4.2.4 Uji Normalitas.....99

4.2.5 Koefisien Determinasi 100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 102

5.2 Saran..... 102

DAFTAR PUSTAKA 104

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....110

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1 Realisasi Kerja Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Inap 3

Tabel 1.2 Realisasi Kerja Kejadian Pulang Paksa Pasien Rawat Inap.....4

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel 43

Tabel 3.2 Kriteria Persentase Tanggapan Reponden 50

Tabel 3.3 Standar Penilaian Reliabilitas 52

Tabel 3.4 Bobot Alternatif Jawaban Skala Likert.....53

Tabel 3.5 Kriteria Nilai Korelasi.....55

Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Determinasi 56

Tabel 3.7 Waktu Penelitian.....58

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen.....73

Tabel 4.2 Hasil Uji Relibilitas Instrumen 75

Tabel 4.3 Kriteria Persentase Tanggapan Responden.....76

Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 77

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Tangibles (Bukti Fisik).....78

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Reliability (Kehandalan).....81

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness (Daya Tanggap).....82

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Assurance (Jaminan).....84

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Emphaty (Empati) 86

Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien.....87

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk 90

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan 91

Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Emosional.....92

Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Harga 94

Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Biaya 95

Tabel 4.17 Interprestasi Koefisien Korelasi.....97

Tabel 4.18 Koefisien Korelasi Product Moment Correlations.....97

Tabel 4.19 Hasil Uji t.....98

Tabel 4.20 Uji Normalitas.....99

Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....100

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 1.1 Tenaga Kesehatan dan Non Kesehatan RSUD Cibabat 2015 5

Gambar 1.2 Jumlah Tempat Tidur Pasien Rawat Inap RSUD Cibabat 6

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 33

Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSUD Cibabat.....62

Gambar 4.2 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan 78

Gambar 4.3 Garis Kontinum Kepuasan Pasien.....89

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 : Surat Pengajuan Penelitian dari Dekan 110

Lampiran 2 : Surat Rekomendasi Penelitian KESBANGPOL 111

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian Dari RSUD Cibabat 112

Lampiran 4 : Surat Balasan Penelitian Dari RSUD Cibabat.....113

Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan 114

Lampiran 6 : Kuesioner.....115

Lampiran 7 : Tabulasi 126

Lampiran 8 : Hasil Validitas dan Reliabilitas 146

Lampiran 9 : Hasil Regresi 152

Lampiran 10 : Dokumentasi.....154

Lampiran 11 : Riwayat Hidup.....168