

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1    Tujuan Umum .....	5
1.3.2    Tujuan Khusus.....	5
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1    Bagi Institusi Pendidikan .....	5
1.4.2    Bagi Peneliti .....	6
1.4.3    Bagi Institusi Kesehatan .....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1    Mutu Pelayanan Kesehatan.....	7
2.1.1    Pengertian Mutu .....	7
2.1.2    Dimensi Mutu.....	8
2.2    Persepsi Pasien .....	11
2.2.1    Definisi Persepsi.....	11

2.2.2	Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan.....	13
2.3	Minat Kunjungan Ulang .....	14
2.3.1	Definisi Minat .....	14
2.3.2	Minat Kunjungan Ulang .....	14
BAB III.....		18
METODOLOGI PENELITIAN .....		18
3.1	Desain Penelitian.....	18
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	18
3.3	Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Cara Pengambilan Sampel ..	19
3.3.1	Populasi.....	19
3.3.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	19
3.3.3	Cara Pengambilan Sampel .....	20
3.4	Instrumen Penelitian .....	21
3.5	Hipotesis Penelitian .....	23
3.6	Definisi Operasional .....	23
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.8	Teknik Pengolahan Data.....	29
3.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	31
3.10	Analisis Data.....	32
3.10.1	Analisis Univariat.....	32
3.10.2	Analisis Bivariat .....	33
3.10.3	Analisis Multivariat .....	34
BAB IV .....		35
HASIL PENELITIAN.....		35
4.1	Profil Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo .....	35
4.2	Analisis Univariat.....	38
4.2.1	Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang .....	39
4.2.2	Gambaran Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Radiologi .....	42
4.3	Analisis Bivariat .....	43

4.3.1	Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Keandalan Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang .....	44
4.3.2	Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Daya Tanggap Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang .....	45
4.3.3	Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Jaminan Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang .....	46
4.3.4	Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Empati Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang .....	47
4.3.5	Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Bukti Fisik Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang .....	48
4.4	Analisis Multivariat .....	49
BAB V.....		51
PEMBAHASAN .....		51
5.1	Hubungan antara Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.....	51
5.1.1	Gambaran dan Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Keandalan Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.....	51
5.1.2	Gambaran dan Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Daya Tanggap Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.....	53
5.1.3	Gambaran dan Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Jaminan Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo .....	55
5.1.4	Gambaran dan Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Empati Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo .....	58
5.1.5	Gambaran dan Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Bukti Langsung Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.....	60
BAB VI .....		65
KESIMPULAN DAN SARAN .....		65
6.1	Kesimpulan .....	65

6.2	Saran .....	65
	DAFTAR PUSTAKA .....	67

**Tangible (Bukti Langsung)****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	13