

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	
HALAMAN PRASYARAT GELAR SARJANA	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	viii
PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
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 Manfaat teoritis	5
1.4.2 Manfaat praktis	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Pasien	7
2.1.1 Definisi pasien	7
2.1.2 Hak Pasien	8
2.2 Konsep Dasar Kepuasan	11
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	11
2.2.2 Kepuasan Pasien	12
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	15
2.2.4 Mengukur tingkat kepuasan.....	19
2.2.5 Manfaat Pengukuran Kepuasan	21
2.2.6 Kategori kepuasan.....	22
2.2 Konsep Loyalitas	24
2.2.1 Definisi Loyalitas.....	24
2.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan	27
2.2.3 Pentingnya Loyalitas.....	30
2.2.4 Karakteristik Loyalitas.....	31
2.2.5 Dimensi Loyalitas	32
2.3 Model Konsep <i>Customer Satisfaction</i>	32

2.4 Keaslian Penelitian.....	39
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	42
3.1 Kerangka Konseptual	42
3.2 Hipotesis.....	43
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN.....	44
4.1 Desain Penelitian.....	44
4.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	44
4.2.1 Populasi.....	44
4.2.2 Sampel	44
4.2.3 Sampel	45
4.2.4 Teknik sampling	45
4.2.5 Variabel Independen	46
4.2.6 Variabel dependen	46
4.4 Definisi Operasional	46
4.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	49
4.5.1 Data demografi	49
4.5.2 Instrumen	50
4.5.3 Uji validitas dan reliabilitas	52
4.5.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	52
4.5.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	53
4.5.6 Analisis data.....	54
4.6 Kerangka Kerja	55
4.7. Etika Penelitian	55
4.7.1 Lembar persetujuan (<i>informed consent</i>)	56
4.7.2 Tanpa nama (<i>Anonimity</i>).....	56
4.7.3 Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>).....	56
4.7.4 Kebebasan (<i>Autonomy</i>)	56
4.7.5 Keadilan (<i>Justice</i>)	57
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
5.1 Hasil Penelitian	58
5.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
5.1.2 Data demografi responden	59
5.1.3 Data Khusus	61
5.2 Hasil Uji statistik.....	64
5.3 Pembahasan.....	65
5.3.1 Menganalisis hubungan <i>Costumer Expectation</i> (Harapan) dengan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan.....	65
5.3.2 Menganalisis hubungan <i>Perceived quality</i> (Kualitas yang dirasakan) dengan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan.....	67
5.3.3 Menganalisis hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di RS Muhammadiyah Lamongan.	69

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....	73
6.1 Simpulan	73
6.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2. 1 Keaslian penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Definisi operasional Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.....	46
Tabel 4. 2 Blue print kuesioner kepuasan.....	51
Tabel 5. 1 Distribusi variabel karakteristik demografi responden (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019.....	60
Tabel 5. 2 Distribusi berdasarkan domain pada kuesioner Customer Expectation (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019.....	61
Tabel 5. 3 Distribusi harapan berdasarkan kategori (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019	62
Tabel 5. 4 deskriptif Kualitas yang Dirasakan pasien (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019	62
Tabel 5. 5 distribusi berdasarkan kategori Kualitas yang Dirasakan (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019.....	62
Tabel 5. 6 deskriptif Kepuasan pasien (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019	63
Tabel 5. 7 distribusi berdasarkan kategori Kepuasan (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019	63
Tabel 5. 8 Deskriptif Loyalitas pasien (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019	64
Tabel 5. 9 distribusi loyalitas berdasarkan kategori (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019	64
Tabel 5. 10 cross tab antara kepuasan dengan perceived quality dan customer expectation.....	64
Tabel 5. 11 cross tab antara kepuasan dengan loyalitas (n=300) di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan 5 desember 2019	65

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Model <i>Customer Loyalty</i>	15
Gambar 2.2 Model <i>American Customer Satisfaction Index</i>	37
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan ..	41
Gambar 4.1 Kerangka Kerja Penelitian Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit Muhamadiyah Lamongan ..	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian.....	78
Lampiran 2 Inform Consent	80
Lampiran 3 Data demografi responden.....	81
Lampiran 4 Kuisisioner harapan.....	82
Lampiran 5 Kuisisioner kualitas dirasakan dan Kepuasan	96
Lampiran 6 Kuisisioner Loyalitas.....	100
Lampiran 7 Surat pengambilan data awal.....	101
Lampiran 8 Surat Pengambilan data	102
Lampiran 9 Surat izin penelitian	103
Lampiran 10 Sertifikat Etik.....	104
Lampiran 11 Hasil Uji statistik	105

DAFTAR SINGKATAN

ACSI	: <i>American Customer Satisfaction Index</i>
KEPK	: Komisi Etik Penelitian Kesehatan
SCSB	: <i>Swedish Customer Satisfaction Barometer</i>
UU	: Undang-Undang
WHO	: World Health Organization