

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pernyataan .....	ii
Halaman Lembar Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Motto.....	v
Ucapan Terima Kasih .....	vi
Abstract .....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Daftar Singkatan .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Rumusan masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Umum.....	8
1.4.2 Tujuan Khusus.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Konsep JKN .....	11
2.1.1 Pengertian JKN.....	11
2.1.2 Sejarah.....	11
2.1.3 Prosedur Pelayanan .....	16
2.1.3.1 Kepesertaan .....	16
2.1.3.2 Pembiayaan .....	18
2.1.3.3 Pelayanan .....	19
2.1.3.4 Dasar Hukum Jaminan Kesehatan .....	20
2.2 Konsep Kepuasan .....	23
2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	23
2.2.2 Teori Kepuasan.....	24
2.2.3 Aplikasi Model Woodruff & Gardial.....	26
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	28
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan.....	30
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	30
2.3.2 Dimensi Kualitas .....	32
2.3.1 Konsep Kesenjangan (GAP) Kualitas Pelayanan.....	35

2.4 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	38
2.4.1 Pengertian Loyalitas .....	38
2.4.2 Model Loyalitas Pelanggan.....	39
2.4.3 Keuntungan Loyalitas Pelanggan.....	41
2.4.4 Karakteristik dan Indikator Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	41
2.4.5 Tingkatan Loyalitas Pelanggan .....	42
2.5 Keaslian Penelitian .....	44
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>47</b>
3.1 Kerangka Konseptual .....	47
3.2 Hipotesis Penelitian.....	48
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Desain Penelitian.....	49
4.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Sampling.....	49
4.2.1 Populasi.....	49
4.2.2 Sampel.....	50
4.2.3 Besar Sampel.....	50
4.2.4 Sampling .....	49
4.3 Identifikasi Variabel .....	52
4.3.1 Variabel Independen.....	52
4.3.2 Variabel Dependen .....	52
4.4 Definisi Operasional.....	52
4.5 Alat dan Bahan Penelitian.....	54
4.6 Instrumen Penelitian.....	54
4.7 Lokasi Waktu Penelitian .....	56
4.8 Proses Pengumpulan Data .....	56
4.9 Prinsip Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.10 Analisa data.....	60
4.11 Kerangka Operasional .....	63
4.12 Etika Penelitian .....	63
4.11.1 <i>Informed Consent</i> .....	64
4.11.2 <i>Anonymity</i> .....	64
4.11.3 <i>Confidentiality</i> .....	64
4.13 Keterbatasan Penelitian .....	64
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	66
5.1.1 Gambara Umum Lokasi Penelitian.....	66
5.1.2 Karakteristik Demografi Responden .....	70
5.1.3 Variabel yang diukur .....	71
5.2 Pembahasan.....	77
5.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien .....	77
5.2.2 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien.....	81

<b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	89
6.1 Simpulan .....	89
6.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	62
Lampiran .....	65

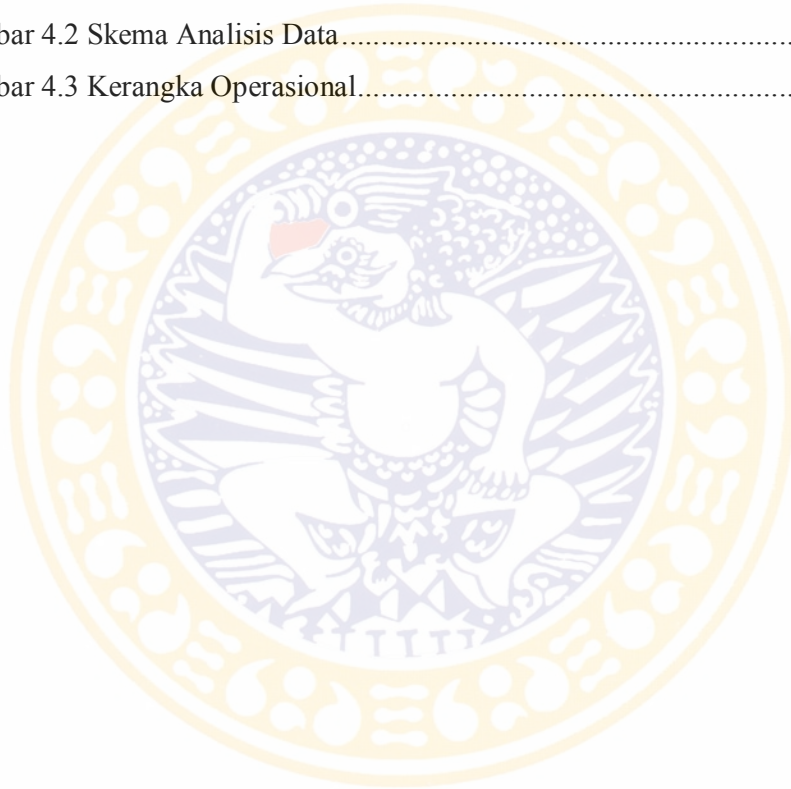


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar BOR, LOS, TOI Rumah Sakit Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Pasien RSUD Ungaran Tahun 2014.....	3
Tabel 2.1 Penilaian <i>Performance Perception</i> .....	26
Tabel 2.2 Penilaian <i>Disconfirmation Perception</i> .....	26
Tabel 2.3 Penilaian <i>Satisfaction Feeling (Evaluation Overall)-A</i> .....	27
Tabel 2.4 Penilaian <i>Satisfaction Feeling (Evaluation Overall)-B</i> .....	27
Tabel 2.5 Penilaian <i>Satisfaction Outcome (Word of Mouth)-A</i> .....	27
Tabel 2.6 Penilaian <i>Satisfaction Outcome (Intention)-B</i> .....	28
Tabel 2.7 Keaslian Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Definisi Operasioanal.....	53
Tabel 5.1 Distribusi Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien BPJS di IRNA RSUD Ungaran Tanggal 1-30 Desember 2014 .....	70
Tabel 5.2 Kualitas Pelayanan di IRNA Mawar dan Bugenvil RSUD Ungaran Tanggal 1-30 Desember 2014 .....	71
Tabel 5.3 Kepuasan Pasien di IRNA Mawar dan Bugenvil RSUD Ungaran Tanggal 1-30 Desember 2014 .....	72
Tabel 5.4 Loyalitas Pasien di IRNA Mawar dan Bugenvil RSUD Ungaran Tanggal 1-30 Desember 2014 .....	73
Tabel 5.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien BPJS di IRNA Mawar dan Bugenvil RSUD Ungaran .....	74
Tabel 5.6 Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS di IRNA Mawar dan Bugenvil RSUD Ungaran .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Identifikasi Masalah.....	7
Gambar 2.1 Teori Kepuasan Pelanggan (Woodruff dan Gardial, 2002) .....	24
Gambar 2.2 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	36
Gambar 2.3 Model Loyalitas Pelanggan.....	39
Gambar 2.4 Profit Generator System.....	44
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	47
Gambar 4.1 Kerangka metode penelitian.....	49
Gambar 4.2 Skema Analisis Data.....	60
Gambar 4.3 Kerangka Operasional.....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Bantuan Fasilitas Pengambilan Data Awal .....	97
Lampiran 2 Permohonan Bantuan Fasilitas Pengambilan Data Penelitian .....	98
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Bakesbangpol Jawa Timur .....	99
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Bakesbangpol Jawa Tengah .....	100
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Bakesbangpol Kab. Semarang .....	102
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian RSUD Ungaran .....	103
Lampiran 7 Sertifikat Lulus Uji Etik .....	104
Lampiran 8 Penjelasan Penelitian Bagi Responden .....	105
Lampiran 9 Lembar <i>Informed Consent</i> .....	107
Lampiran 10 Data Demografi.....	108
Lampiran 11 Kuesioner Kualitas Pelayanan .....	109
Lampiran 12 Kuesioner Kepuasan.....	112
Lampiran 13 Kuesioner Loyalitas Pasien .....	115
Lampiran 14 Distribusi Jawaban Responden.....	116
Lampiran 15 Hasil Analisa Multivariat Regresi Logistik.....	134

## DAFTAR SINGKATAN

APBN	: Anggaran Pengeluaran Belanja Negara
Asabri	: Asuransi Sosial ABRI
Askes	: Asuransi Kesehatan
Bakesbangpol	: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
BI	: Bank Indonesia
BOR	: <i>Bed Occupancy Rate</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BTO	: <i>Bed Turn Over</i>
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
Depkes RI	: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
DPR	: Dewan Perwakilan Rakyat
HAM	: Hak Asasi Manusia
IRNA	: Instalasi Rawat Inap
ILO	: <i>International Labour Organization</i>
ISSA	: <i>International Sosial Security Association</i>
Jamkesda	: Jaminan Kesehatan Daerah
Jamsostek	: Jaminan Sosial Tenaga Kerja
JHT	: Jaminan Hari Tua
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
JPK	: Jaminan Pemeliharaan Kesehatan
Kab.	: Kabupaten
LOS	: <i>Length of Stay</i>
MK	: Mahkamah Konstitusi
NRI	: Negara Republik Indonesia
PBB	: Perserikatan Bangsa-Bangsa
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PBIJK	: Pemberi Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan
Perpres	: Peraturan Presiden
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
POLRI	: Kepolisian Reublik Indonesia
PP	: Peraturan Pemerintah
PT	: Perseroan Terbatas
RATER	: <i>Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness</i>
RS	: Rumah Sakit
RSBY	: Rashtriya Swasthya Bima Yojna
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SD	: Sekolah Dasar
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
Taspen	: Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri
TNI	: Tentara Nasional Indonesia
TOI	: <i>Turn Over Interval</i>
UU	: Undang-Undang
UUD	: Undang-Undang Dasar