

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Halaman Lembar Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Motto.....	vi
Ucapan Terima Kasih.....	vii
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	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Kinerja.....	7
2.1.1 Definisi Kinerja.....	7
2.1.2 Kinerja Perawat	8
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	9
2.1.4 Teori Produktifitas kerja (Kopelman)	13
2.2 Konsep Kepuasan.....	30
2.2.1 Definisi Kepuasan	30
2.2.2 Teori Model Kepuasan	31
2.2.3 Kepuasan Perawat	32
2.2.4 Faktor yang mempengaruhi kepuasan perawat	33
2.2.5 Indikator Kepuasan Perawat.....	35
2.3 Keaslian Penelitian.....	36
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	42
3.1 Kerangka Konseptual	42
3.2 Hipotesis Penelitian.....	44
BAB 4 METODE PENELITIAN	46
4.1 Desain Penelitian.....	46
4.2 Populasi, Sampel, Dan Sampling	46
4.2.1 Populasi	46
4.2.2 Sampel.....	46
4.2.3 Sampling.....	47

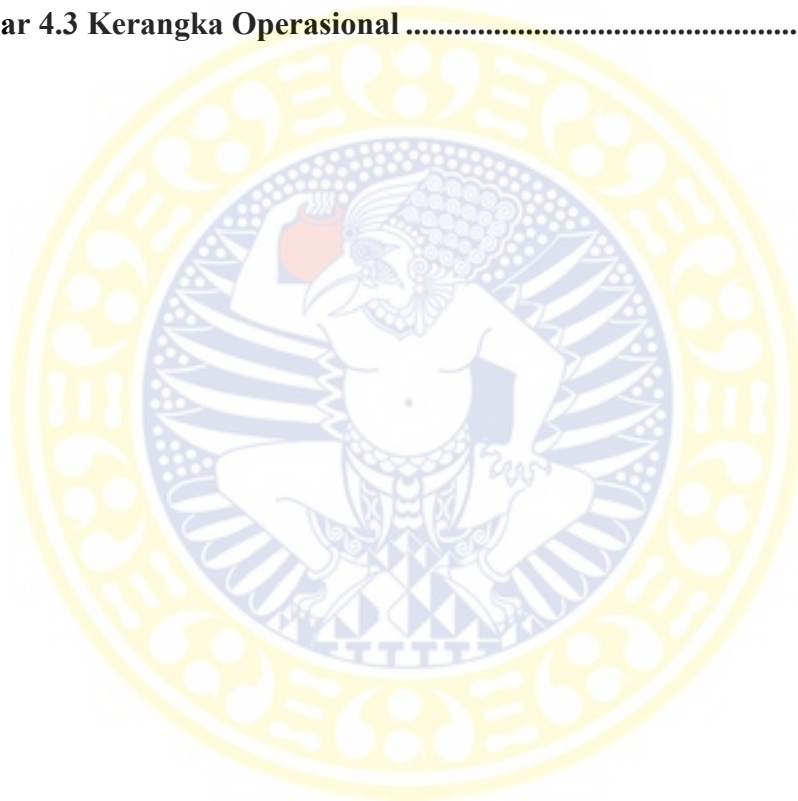
4.3 Identifikasi Variabel.....	47
4.3.1 Variabel Independen	47
4.3.2 Variabel Dependen.....	47
4.4 Defenisi Operasional.....	47
4.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	50
4.5.1 Instrumen Penelitian	50
4.5.2 Lokasi Penelitian.....	53
4.5.3 Prosedur pengumpulan data	53
4.5.4 Cara Analisis Data	54
4.6 Kerangka operasional.....	57
4.7 Masalah Etika.....	58
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	47
5.1 Hasil Penelitian	47
5.1.1 Gambara Umum Lokasi Penelitian.....	62
5.1.2 Karakteristik Demografi Responden	62
5.1.3 Variabel yang diukur	62
5.2 Pembahasan.....	47
5.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien	62
5.2.2 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien	62
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....	47
6.1 Simpulan	47
6.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	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>	24
Tabel 2.2 Penilaian <i>Disconfirmation Perception</i>	25
Tabel 2.3 Penilaian <i>Satisfaction Feeling (Evaluation Overall)-A</i>	25
Tabel 2.4 Penilaian <i>Satisfaction Feeling (Evaluation Overall)-B</i>	26
Tabel 2.5 Penilaian <i>Satisfaction Outcome (Word of Mouth)-A</i>	26
Tabel 2.6 Penilaian <i>Satisfaction Outcome (Intention)-B</i>	26
Tabel 2.7 Keaslian Penelitian	43
Tabel 4.1 Definisi Operasioanal	51
Tabel 5.1 Distribusi Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien BPJS di IRNA RSUD Ungaran Tanggal 1-30 Desember 2014	68
Tabel 5.2 Kualitas Pelayanan di IRNA Mawar dan Bugenvil RSUD Ungaran Tanggal 1-30 Desember 2014	69
Tabel 5.3 Kepuasan Pasien di IRNA Mawar dan Bugenvil RSUD Ungaran Tanggal 1-30 Desember 2014	70
Tabel 5.4 Loyalitas Pasien di IRNA Mawar dan Bugenvil RSUD Ungaran Tanggal 1-30 Desember 2014	71
Tabel 5.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien BPJS di IRNA Mawar dan Bugenvil RSUD Ungaran Tanggal 1-30 Desember 2014	72
Tabel 5.6 Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS di IRNA Mawar dan Bugenvil RSUD Ungaran Tanggal 1-30 Desember 2014	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Identifikasi Masalah	6
Gambar 2.1 Teori Kepuasan Pelanggan (Woodruff dan Gardial, 2002).....	23
Gambar 2.2 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan	35
Gambar 2.3 Model Loyalitas Pelanggan	38
Gambar 2.4 Profit Generator System	42
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 4.1 Kerangka metode penelitian	47
Gambar 4.2 Skema Analisis Data	56
Gambar 4.3 Kerangka Operasional	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Bantuan Fasilitas Pengambilan Data Awal	65
Lampiran 2 Permohonan Bantuan Fasilitas Pengambilan Data Penelitian ..	65
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Bakesbangpol Jawa Timur	65
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Bakesbangpol Jawa Tengah	65
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Bakesbangpol Kab. Semarang	65
Lampiran 6 Sertifikat Lulus Uji Etik	65
Lampiran 7 Penjelasan Penelitian Bagi Responden	65
Lampiran 8 Lembar <i>Informed Consent</i>	66
Lampiran 9 Data Demografi.....	67
Lampiran 10 Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	68
Lampiran 11 Kuesioner Kepuasan.....	69
Lampiran 12 Kuesioner Loyalitas Pasien	70
Lampiran 13 Distribusi Jawaban Responden	70
Lampiran 14 Hasil Analisa Multivariat Regresi Logistik.....	70

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
JKP	: 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