

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan dan Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Rumah Sakit	16
2.2 Pelayanan Rawat Jalan	18
2.3 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	19
2.4 Mutu Pelayanan Kesehatan	22
2.5 Perilaku Konsumen	26
2.6 <i>Service Convenience</i>	34
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	37
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian	37
BAB IV METODE PENELITIAN	40
4.1 Jenis dan Rancang Bangun Penelitian	40
4.2 Populasi Penelitian	40
4.3 Sampel, Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel.....	41
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
4.5 Variabel dan Definisi Operasional	43
4.6 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	48
4.7 Kerangka Operational.....	49
4.8 Teknik Analisis Data	49
BAB V HASIL PENELITIAN	52
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya	52

5.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya.....	59
5.3	Gambaran Distribusi <i>Service Convenience</i> di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya.....	63
5.4	Analisis Penilaian Responden terhadap <i>Service Convenience</i> di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya.....	72
5.5	Analisis Penilaian Responden terhadap Kepuasan di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya.....	74
5.6	Matriks Posisi Penilaian Kepuasan Responden terhadap <i>Service Convenience</i> di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya	76
5.7	Analisis Karakteristik Responden terhadap Penilaian <i>Service Convenience</i> di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya	79
BAB VI PEMBAHASAN		86
6.2	Karakteristik Responden	86
6.2	Hasil Penilaian Responden terhadap <i>Service Convenience</i> di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya	89
6.3	Hasil Penilaian Responden terhadap Kepuasan di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya.....	92
6.4	Hasil Pengaruh Karakteristik Responden terhadap Penilaian Responden Mengenai <i>Service Convenience</i> di Poli Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Islam A. Yani Surabaya.....	93
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		96
7.1	Kesimpulan.....	96
7.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		