

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	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 Bagi Peneliti	5
1.4.2 Manfaat Bagi Fakultas.....	5
1.4.3 Manfaat Bagi Rumah Sakit.....	6
1.5. Hipotesis Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Gambaran Umum RSUD Dr. Soetomo Surabaya.....	7
2.1.1 Visi, Misi, dan Moto Rumah Sakit.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.2 Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	9
2.3 Kepuasan Pasien	11
2.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan	12

2.5 Tujuan Pengukuran Kepuasan.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data	16
3.1.1 Jenis Penelitian	16
3.1.2 Sumber Data	16
3.2 Populasi, Sampel, dan Sampling	17
3.2.1 Populasi	17
3.2.2 Sampel	17
3.2.3 Sampling	18
3.3 Variabel Penelitian	19
3.4 Definisi Operasional	20
3.5 Tempat Penelitian.....	21
3.6 Waktu Penelitian	21
3.7 Instrumen Penelitian.....	22
3.8 Validitas dan Reabilitas.....	23
3.8.1 Validitas	23
3.8.2 Reabilitas	24
3.8 Prosedur Pengumpulan Data	26
3.8 Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	29
4.1 Karakteristik Responden	29
4.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	29
4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Kunjungan Pasien.....	31
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Ketepatan Waktu	31
4.1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	31
4.2 Hasil Penelitian	33
4.2.1 Hasil Uji Asumsi.....	33
4.2.2 Hasil Uji Regresi Sederhana	36
BAB V PEMBAHASAN	39
5.1 Ketepatan Waktu	39
5.2 Kepuasan Pasien	39

5.2 Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan Foto Thorax Terhadap Kepuasan...	40
BAB VI PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	48