

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
Abstrak	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi perawat	4
1.4.2 Bagi rumah sakit	4
1.4.3 Bagi peneliti selanjutnya	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Teori tentang kepuasan pasien	5
2.1.1 Definisi kepuasan	5
2.1.2 Mengukur Tingkat Kepuasan	5
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	7
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.2.1. Proses Asuhan Keperawatan	10
2.2.2. Komunikasi Terapeutik.	11

2.3. Penelitian Terkait	12
2.5 Aplikasi Teori atau Model keperawatan	16
BAB III KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI OPERASIONAL	18
3.1 Kerangka Konsep	18
3.2 Hipotesis	19
3.3 Definisi Operasional	20
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	22
4.1 Desain Penelitian	22
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	22
4.2.1 Tempat Penelitian	22
4.2.2 Waktu Penelitian	22
4.3 Populasi dan Sampel	22
4.3.1 Populasi Penelitian	22
4.3.2 Sampel Penelitian	23
4.4 Instrumen Penelitian	23
4.5 Pengumpulan Data	24
4.6 Analisa Data	24
4.6.1 Pengolahan Data	24
4.6.2 Analisa Univariat dan Bivariat	25
4.7 Etika Penelitian	25
4.7.1 Baik	25
4.7.2 Hormat	26
4.7.3 Adil	26
BAB V HASIL PENELITIAN	27
5.1 Hasil Karakteristik Responden	28
5.2 Hasil Analisis Univariat	29
5.3 Hasil Analisis Bivariat	30
BAB VI PEMBAHASAN	31
6.1 Analisis Kualitas pelayanan	31
6.2 Analisis kepuasan pasien	31
6.3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien	32
6.4. Keterbatasan Penelitian	32

BAB VII PENUTUP	34
7.1. kesimpulan	34
7.2. saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37

UKDLSM

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional	20
Tabel 5.1 Karakteristik Responden	28
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	29
Tabel 5.3 Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	30

UKDLSM

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Teori Keperawatan Lawrence Green	17
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Teori Keperawatan Lawrence Green	18

UKDLSM

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Pengumpulan Data

24

UKDLSM

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Informed Consent*
- Lampiran 2 : Data Demografi Responden
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Izin Survey Awal

UKDLSM

DAFTAR SINGKATAN

SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA/SMK	: Sekolah Menengah Atas / Sekolah Menengah Kejuruan
PT	: Perguruan Tinggi
PNS	: Pegawai Negeri Sipil

UKDLSM

UKDLSM