

DAFTAR ISI

Halaman Judul	-----	i
Lembar Pengesahan	-----	ii
Abstrak	-----	iii
Kata Pengantar	-----	iv
Daftar Isi	-----	v
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Perumusan Masalah	3
	1.3. Pembatasan Masalah	3
	1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	3
	1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	
	2.1. Pelayanan di Rumah Sakit	5
	2.1.1 Quality Assurance Pelayanan di Rumah Sakit	6
	2.1.1.1 Kepentingan Quality Assurance Pelayanan di Rumah Sakit	8
	2.1.1.2 Model Quality Assurance	8
	2.1.1.3 Kegiatan Quality Assurance	9
	2.1.1.4 Aspek aspek Quality Assurance	13
	2.1.2 Kepuasan Pelanggan	16
	2.2 Strategi Kepuasan Pelanggan	20
	2.3 Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan	23
	2.4 Sistem Pelayanan	26
	2.5 Kerangka Berpikir	31
	2.6 Hipotesa	32
BAB III	METODA PENELITIAN	
	3.1 Rancangan Penelitian	33
	3.2 Operational Variable	34
	3.3 Tempat & Waktu penelitian	38
	3.4 Populasi dan Sample	38
	3.5. Metode Pengambilan Data	39
	3.6. Teknik Analisa Data	40
BAB IV	PENELITIAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran RS Islam Jakarta	43
	4.2 Profil RS Islam Jakarta	43
	4.2.1 Pelayanan Rawat Jalan	45
	4.2.2 Pelayanan Rawat Inap	47
	4.2.3 Pelayanan Penunjang Medis	48
	4.3 Ketenagakerjaan dan SDM	48
	4.4. Uji Validitas dan Realibilitas	49
	4.5 Analisis Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam	53
	4.6 Analisis Tabulasi Silang Demografi dengan Pelayanan	63

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Kesimpulan -----	70
	5.2. Saran -----	72

LAMPIRAN
DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR RIWAYAT HIDUP



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA