

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoretis	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2. Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Kepuasan Pasien.....	15
1. Pengertian Kepuasan Pasien	15
2. Faktor-Faktor Kepuasan Pasien	17
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).....	25

1. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	25
2. Perilaku Seseorang Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan (<i>The Behavior Of Health Service Use</i>)	26
2.3 Hipotesis Teori	29

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	32
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	34
3.4.1 Definisi Konsep	34
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Data Primer	36
3.5.2 Data Sekunder	37
3.5.2 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen	37
3.6 Teknik Analisa Data	39
3.6.1 Statistik Deskriptif	39
1. Analisis Regresi	41
2. Uji Korelasi	42
3. Koefisien Determinasi	43
4. Uji Statistik (uji t)	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 Sejarah Berdiri RSUD Kota Tangerang	45
4.1.2 Visi, Misi dan Motto RSUD Kota Tangerang	47
4.1.3 Logo RSUD Kota Tangerang	48

4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1 Gambaran Karakteristik Responden	49
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	51
4.2.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)	65
4.3 Uji Persyaratan Analisis	79
4.3.1 Uji Normalitas	79
4.3.2 Uji Linieritas	80
4.4 Analisis Data	82
4.4.1 Analisis Regresi	82
4.4.2 Analisis Korelasi	84
4.4.3 Koefesien Determinasi	85
4.5 Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	94
5.2.1 Saran Akademis	94
5.2.2 Saran Praktis	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99