DAFTAR ISI

ABSTRAK
LEMBAR PENGESAHAN
LEMBAR PERNYATAAN
KATA PENGANTAR ..... **i**
DAFTAR ISI ..... **iv**
DAFTAR TABEL ..... **vii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 7
1.3 Pembatasan Masalah 7
1.4 Perumusan Masalah 7
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.5.1 Maksud Penelitian 8
1.5.2 Tujuan Penelitian 8
1.6 Kegunaan Penelitian 8
1.6.1 Kegunaan Teoritis 8
1.6.2 Kegunaan Praktis 9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 9
1.7.1 Lokasi 9
1.7.2 Waktu 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Teori dan Konsep 11
2.1.1 Manajemen Pemasaran 11
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan 12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 12
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 13
2.1.2.3 Pengukuran Kualitas 15
2.1.3 Konsep Kepuasan Pasien 16
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien 16
2.1.3.2 Kepuasan Pasien 17
2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien 18
2.1.3.4 Aspek-aspek Kepuasan Pasien 18
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Pasien 20
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis 21
2.2.1 Landasan Teoritis 21
2.2.2 Studi Empiris 21

2.2.3 Hipotesis 23

BAB III METODE PENELITIAN 24
3.1 Desain Penelitian 24
3.1.1 Jenis Penelitian 24
3.1.2 Objek Penelitian 25
3.2 Operasional Variabel 25
3.2.1 Variabel 25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 27
3.3.1 Populasi 27
3.3.2 Sampel 29
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian 30
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data 30
3.4.2 Instrumen penelitian 31
3.5 Teknik Analisis Data 33
3.5.1 Uji Validitas 34
3.5.2 Uji Reliabilitas 34
3.5.3 Metode Transformasi Data 36
3.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana 37
3.5.5 Analisis Korelasi 38
3.5.6 Koefisien Determinasi 40
3.5.7 Uji Hipotesis 40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42
4.1 Hasil Penelitian 42
4.1.1 Karakteristik Responden 42
4.1.2 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian 44
4.1.2.1 Uji Validitas 44
4.1.2.2 Uji Reliabilitas 45
4.1.2.3 Hasil Analisis Deskriptif 46
4.2 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan 48
4.2.1 Tanggapan Responden Dari Dimensi Bukti Fisik/Tangible 48
4.2.2 Tanggapan Responden Dari Dimensi Kehandalan/Reliability 49
4.2.3 Tanggapan Responden Dari Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness 50
4.2.4 Tanggapan Responden Dari Dimensi Jaminan/Assurance 52

4.2.5 Tanggapan Responden Dari
Dimensi Perhatian/Empati 53
4.2.6 Rekaptulasi Tanggapan Responden Pada Kualias Pelayanan 54
4.3 Tanggapan Responden Kepuasan Pasien Yang Diharapkan 55
4.3.1 Tanggapan Responden Dari
Dimensi Bukti Fisik/Tangible 55
4.3.2 Tanggapan Responden Dari
Dimensi Kehandalan/Reliability 56
4.3.3 Tanggapan Responden Dari
Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness 57
4.3.4 Tanggapan Responden Dari
Dimensi Jaminan/Assurance 58
4.3.5 Tanggapan Responden Dari
Dimensi Perhatian/Empati 59
4.3.6 Rekaptulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan 61
4.4 Hasil Analisis Deskriptif 61
4.4.1 Tanggapan Responden Mengenai
Dimensi Bukti Fisik/Tangible 61
4.4.2 Tanggapan Responden Mengenai
Dimensi Kehandalan/Reliability 62
4.4.3 Tanggapan Responden Mengenai
Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness 63
4.4.4 Tanggapan Responden Mengenai
Dimensi Jaminan/Assurance 64
4.4.5 Tanggapan Responden Mengenai
Dimensi Perhatian/Empati 65
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian 67
4.5.1 Analisis Regresi Linier Sederhana 67
4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi 68
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi 69
4.5.4 Uji Hipotesis (uji t) 70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 73
5.1 Kesimpulan 73
5.2 Saran 74

DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien BPJS di Poli Umum Tahun 2018 5
Tabel 1.2 Data Jumlah Keluhan Pasien BPJS Dari Kotak Saran dan Aplikasi Layanan Umpan Balik UPT Puskesmas Puter Tahun 2018..... 6
Tabel 1.3 Waktu Penelitian..... 10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 22
Tabel 3.1 Operasional Variabel..... 26
Tabel 3.2 Jumlah Pelayanan Pasien BPJS Poli Umum..... 28
Tabel 3.3 Skala Model Likert..... 32
Tabel 3.4 Interprestasi Koefisien Alpha..... 35
Tabel 3.5 Pedomanan Untuk Memberikan Inteprestasi Terhadap Koefisien Korelasi..... 39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden..... 42
Tabel 4.2 Umur Responden 43
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden..... 43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas..... 44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas..... 45
Tabel 4.6 Skala Model Likert..... 46
Tabel 4.7 Kategori Penilaian Kepuasan..... 48

Tabel 4.8 Pelayanan Yang Dirasakan Dari
Dimensi Bukti Fisik/Tangible 48
Tabel 4.9 Pelayanan Yang Dirasakan Dari
Dimensi Kehandalan/Reliability 49
Tabel 4.10 Pelayanan Yang Dirasakan Dari
Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness 50
Tabel 4.11 Pelayanan Yang Dirasakan Dari
Dimensi Jaminan/Assurance 52
Tabel 4.12 Pelayanan Yang Dirasakan Dari
Dimensi Perhatian/Empati 53
Tabel 4.13 Rekaptulasi Kualitas Pelayanan 54
Tabel 4.14 Kepuasan Yang Diharapkan Dari
Dimensi Bukti Fisik/Tangible 55
Tabel 4.15 Kepuasan Yang Diharapkan Dari
Dimensi Kehandalan/Reliability 56
Tabel 4.16 Kepuasan Yang Diharapkan Dari
Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness 57
Tabel 4.17 Kepuasan Yang Diharapkan Dari
Dimensi Jaminan/Assurance 58
Tabel 4.18 Kepuasan Yang Diharapkan Dari
Dimensi Perhatian/Empati 59
Tabel 4.19 Rekaptulasi Tingkat Kepuasan..... 61

Tabel 4.20 Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan
Berdasarkan Bukti Fisik/Tangible 61
Tabel 4.21 Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan
Berdasarkan Kehandalan/Reliability 62
Tabel 4.22 Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan
Berdasarkan Daya Tanggap/Responsiveness 63
Tabel 4.23 Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan
Berdasarkan Jaminan/Assurance 64
Tabel 4.24 Pelayanan Yang Dirasakan dan Diharapkan
Berdasarkan Perhatian/Empati 65
Tabel 4.25 Hasil Regresi Linier Sederhana 67
Tabel 4.26 Interprestasi Koefisien Korelasi 68
Tabel 4.27 Hasil Analisis Koefisien Korelasi 69
Tabel 4.28 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 70
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis (uji t) 71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pasien 17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran 21
Gambar 3.1 Kategori Penilaian Garis Kontinum 33
Gambar 4.1 Kategori Penilaian Garis Kontinum 47
Gambar 4.2 Garis Kontinium Tentang
Dimensi Bukti Fisik/Tangible 49
Gambar 4.3 Garis Kontinium Tentang
Dimensi Kehandalan/Realibility 50
Gambar 4.4 Garis Kontinium Tentang
Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness 51
Gambar 4.5 Garis Kontinium Tentang
Dimensi Jaminan/Assurance 52
Gambar 4.6 Garis Kontinium Tentang
Dimensi Perhatian/Empati 54
Gambar 4.7 Garis Kontinium Tentang
Dimensi Bukti Fisik/Tangible 56
Gambar 4.8 Garis Kontinium Tentang
Dimensi Kehandalan/Realibility 57
Gambar 4.9 Garis Kontinium Tentang
Dimensi Daya Tanggap/Responsiveness 58
Gambar 4.10 Garis Kontinium Tentang
Dimensi Jaminan/Assurance 59
Gambar 4.11 Garis Kontinium Tentang
Dimensi Perhatian/Empati 60