

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan Skripsi	ii
Halaman Judul Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iv
Halaman Pengesahan Skripsi	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9

2.3	Hipotesis	33
-----	-----------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian	34
3.2	Variabel Penelitian	43
3.3	Definisi Operasional Variabel	44
3.4	Instrumen Penelitian	45
3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data	48
3.6	Populasi dan Sampel	50

BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	56
4.2	Analisis Karakteristik Responden	58
4.3	Data dan Analisis	62
4.4	Pembahasan	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Fasilitas Pelayanan Rawat Inap	39
4.1 Hasil Uji Validitas	56
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	60
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.7 Variabel <i>Tangibles</i> (X1)	62
4.8 Variabel <i>Reliability</i> (X2)	64
4.9 Variabel <i>Responsiveness</i> (X3)	65
4.10 Variabel <i>Assurance</i> (X4)	66
4.11 Variabel <i>Emphaty</i> (X5)	67
4.12 Variabel Kepuasan Pasien (Y)	68
4.13 Rangkuman Hasil Regresi Linier Berganda	70
4.14 Koefisien Determinasi Parsial	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Daftar Pertanyaan Yang Diajukan Kepada Responden
2. Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden
3. Data Rata-Rata Penelitian 100 Responden
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X
 - 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Tangibles* (X1)
 - 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Reliability* (X2)
 - 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Responsiveness* (X3)
 - 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Assurance* (X4)
 - 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel *Emphaty* (X5)
5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)
6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
7. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian