

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTISARI.....	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Penelitian.....	8
1.6 Keaslian Penelitian.....	9
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	 16
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.2 Kerangka Teori.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	27
2.4 Hipotesis.....	27

BAB III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.4 Uji Instrumen.....	31
3.5 Analisis Data.....	33
3.6 Definisi Operasional.....	37
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Deskripsi Umum.....	40
4.2 Deskripsi Responden.....	41
4.3 Analisis Data.....	43
4.4 Pembahasan.....	53
KESIMPULAN.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jumlah Pasien Rawat Inap Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan...	41
Tabel 4.2 Jumlah Pasien Rawat Inap Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Jumlah Pasien Rawat Inap Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan.....	44
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja.....	45
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.10 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harapan.....	46
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Regresi.....	47
Tabel 4.13 Uji F.....	49
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.16 Uji Linieritas Kepuasan Pasien Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.17 Uji Linieritas Kepuasan Pasien Kinerja Pegawai.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis Penelitian.....	27