

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Kepuasan Pasien .....	6
2.1.2 Pelayanan Rumah sakit.....	10
2.1.3 Jaminan Kesehatan Nasional .....	12
2.2 Kerangka Konsep .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	17
3.2 Populasi Dan Sampel.....	17
3.2.1 Populasi.....	17
3.2.2 Sampel.....	18
3.3 Variabel Penelitian.....	19
3.4 Definisi Operasional .....	19
3.5 Instrumen Penelitian .....	21
3.6 Cara Pengumpulan Data.....	21

3.7 Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian.....	22
3.8 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	22
3.8.1 Teknik Pengolahan Data .....	22
3.8.2 Analisis Data.....	23
3.9 Etika Penelitian.....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	26
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	27
4.1.2.1 Usia.....	27
4.1.2.2 Jenis Kelamin .....	28
4.1.2.3 Pendidikan.....	28
4.1.2.4 Pekerjaan .....	29
4.2 Gambaran khusus.....	29
4.2.1 Data hasil Penelitian.....	30
4.3 Pembahasan .....	32
4.3.1 Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan dari berdasarkan faktor realibility .....	32
4.3.2 Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan factor responsiveness.....	32
4.3.3 Tingkat Kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan faktor assurance. ....	33
4.3.4 Tingkat Kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan faktor tangibles.....	33
4.3.5 Tingkat Kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan rawat jalan berdasarkan faktor empathy. ....	33
4.4 Keterbatasan Penelitian .....	34
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>35</b>
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran .....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>38</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien peserta JKN	30
Tabel 4.2 distribusi frekuensi kategori reliability	30
Tabel 4.3 distribusi frekuensi kategori responsiveness	31
Tabel 4.4 distribusi frekuensi kategori assurance	31
Tabel 4.5 distribusi frekuensi kategori tangibles	31
Tabel 4.6 distribusi frekuensi kategori empati	31

## TABEL GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep	15
Gambar 4.1 Distrubusi Usia Responden	27
Gambar 4.2 Distrubusi Jenis Kelamin Responden	28
Gambar 4.3 Distrubusi Pendidikan Responden	29
<b>Gambar 4.4 Distrubusi Pekerjaan Responden</b>	<b>29</b>

