

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	3
LEMBAR PERSETUJUAN.....	4
LEMBAR PENGESAHAN.....	5
Laporan Tugas Akhir oleh Suci Awalia Fitriani NIM P17430204096 telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan pada tanggal 01 Juni 2023	5
KATA PENGANTAR.....	6
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR.....	9
Gambar 2.5 Kerangka Konsep Penelitian.....	12
Gambar 4.2.1 Peta Wilayah Kota Parepare	12
DAFTAR TABEL	12
Tabel 3.6 Definisi Operasional.....	13
Tabel4.2.1TabelKarakteristik Responden	13
Tabel4.2.2 Tabel Analisis Univariat.....	13
DAFTAR LAMPIRAN	13
Lampiran I. Surat Izin Penelitian	14
Lampiran II. Informed Consent	14
Lampiran III. Kuesioner	14
Lampiran IV. Lembar Rekapitulasi Penelitian.....	14
BAB I.....	15
PENDAHULUAN	15
1.1Latar Belakang	15
1.2Rumusan Masalah.....	17
1.3Tujuan	17

1.4	Manfaat	18
BAB II.....		19
TINJAUAN PUSTAKA		19
2.1	Konsep Teori	19
2.1.1	Kepuasan Pasien	19
2.1.1.1	Pengertian Kepuasan Pasien	19
2.1.2	Mengukur Tingkat Kepuasan.....	21
2.1.3	Manfaat Pengukuran Kepuasan	22
2.1.4	Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan	22
3.2	Pengertian Pelayanan	24
2.2.1	Perspektif Kualitas Pelayanan	24
2.2.2	Prinsip-Prinsip Pokok Kualitas Pelayanan	25
2.2.3	Syarat-Syarat Pokok Pelayanan.....	26
2.2.4	Penilaian Kualitas Pelayanan	28
3.3	Rumah Sakit	29
3.4	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	29
2.4.1	Pengertian BPJS	29
2.4.2	Fungsi BPJS Kesehatan	29
2.4.3	Kepesertaan BPJS Kesehatan	29
3.5	Kerangka Konsep.....	32
BAB III.....		33
METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Populasi dan Sampel.....	33
3.3	Variabel Penelitian.....	34
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
3.6	Definisi Operasional	35
3.7	Instrumen Penelitian.....	38
3.8	Pengumpulan Data.....	38
3.9	Teknik Pengolahan Data	39
3.10	Analisis dan Penyajian Data	40
3.11	Etika Penelitian	40

BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.2 Tabel Hasil Kuesioner	44
4.2.1 Tabel Karakteristik Responden	44
4.2.2 Analisis Univariat	45
4.3 Pembahasan	46
4.3.1 Daya Tanggap	46
4.3.2 Keandalan	47
4.3.3 Jaminan	48
4.3.4 Empati	49
4.3.5 Bukti Fisik	50
BAB V	52
KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
Lampiran I. Surat Izin Penelitian	58
Lampiran : Informed Consent	59
LEMBAR REKAPITULASI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
Lampiran : Hasil Pengolahan Data	65