

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Hermina Jatinegara .....	8
2.2. Struktur Organisasi .....	9
2.2.1. Diagram Organisasi .....	9
2.2.2. Ketenagaan Menurut Kualifikasi .....	10
2.3. Visi, Misi, Motto dan Tujuan RS Hermina Jatinegara .....	11
2.3.1. Visi Rumah Sakit .....	11
2.3.2. Misi Rumah Sakit .....	12
2.3.3. Motto Rumah Sakit .....	12
2.3.4. Tujuan Rumah Sakit .....	12
2.4. Sarana dan Prasarana Fisik .....	12
2.4.1. Bangunan Fisik .....	12
2.4.2. Pelayanan Medis .....	15
2.5. Definisi Jasa .....	16
2.6. Jasa Rumah Sakit .....	21
2.6.1. Defenisi Rumah Sakit .....	21
2.6.2. Jenis Pelayanan Rumah Sakit .....	22
2.6.3. Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit .....	23
2.6.4. Produk Pelayanan Rumah Sakit .....	27
2.7. Kepuasan Pasien .....	35
2.8. Penelitian yang relevan .....	40
2.9. Kerangka Pemikiran .....	44
2.10. Hipotesis .....	46
2.11. Pernyataan Variabel .....	47
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	52
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	52
3.2. Defenisi Konseptual, Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	52
3.2.1. Defenisi Konseptual .....	52
3.2.2. Defenisi Operasional .....	54
3.2.3. Pengukuran Variabel .....	57
3.2.4. Kisi-kisi Kuesioner .....	58
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	59
3.3.1. Desain Penelitian .....	59
3.3.2. Populasi .....	59
3.3.3. Sampel .....	60
3.3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.4. Analisa Kepuasan Pasien .....	62

3.5. Metode Analisis Data .....	63
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	69
4.1.1. Deskripsi Responden Penelitian .....	69
4.1.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	76
4.1.3. Hasil Uji Asumsi .....	80
4.1.4. Hasil Uji Hipotesis .....	84
4.1.5. Hasil Analisis Regresi .....	87
4.1.6. Deskripsi Variabel Penelitian Ditinjau dari Karakteristik Responden .....	88
4.2. Pembahasan .....	93
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
5.1. Kesimpulan .....	101
5.2. Saran.....	101
5.2.1. Saran Akademik .....	101
5.2.2. Saran Praktik .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1.	Grafik Pasien Rawat Inap Tahun 2015 .....	3
2.1.	Diagram Organisasi RS Hermina Jatinegara.....	9
2.2.	Posisi Rawat Inap Dalam Sistem Pelayanan Rumah Sakit .....	24
2.3.	Kerangka Pikir yang Dikembangkan Penulis .....	45
4.1.	Diagram Pie Persentase Jenis Kelamin Responden .....	70
4.2.	Diagram Pie Persentase Umur Responden .....	71
4.3.	Diagram Pie Persentase Pendidikan Responden .....	72
4.4.	Diagram Pie Persentase Pekerjaan Responden .....	73
4.5.	Diagram Pie Persentase Pengalaman Responden di Rawat di RS Hermina Jatinegara .....	75

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1.	Laporan Eksekutif RS Hermina Jatinegara Tahun 2015 .....	3
2.1.	Pendidikan Tenaga Kerja di RS Hermina Jatinegara Berdasarkan Bidang Pekerjaan .....	10
2.2.	Ketenagaan Menurut Kualifikasi .....	11
2.3.	Fasilitas Poliklinik .....	13
2.4.	Fasilitas Rawat Inap .....	13
2.5.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	41
2.6.	Daftar Pernyataan Variabel Pelayanan Dokter (X1) .....	48
2.7.	Daftar Pernyataan Variabel Pelayanan Perawat (X2) .....	49
2.8.	Daftar Pernyataan Variabel Pelayanan Sarana dan Prasarana (X3) .....	50
2.9.	Daftar Pernyataan Variabel Kepuasan Pasien (Y) .....	51
3.1.	Nilai Pembobotan Skala Likert .....	57
3.2.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	58
4.1.	Deskripsi Responden di RS Hermina Jatinegara .....	69
4.2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Pelayanan Sarana dan Prasarana (X1) .....	76
4.3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Pelayanan Dokter (X2) .....	77
4.4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Pelayanan Paramedis (X3) .....	78
4.5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien (Y) .....	80
4.6.	Hasil Uji Non Multikolinearitas .....	81
4.7.	Hasil Uji Linearitas Hubungan .....	82
4.8.	Hasil Uji Non Heterokedastisitas .....	83
4.9.	Hasil Uji Hipotesis .....	84
4.10.	Variabel Penelitian ditinjau dari Kategori Variabel .....	88
4.11.	Deskripsi Variabel Penelitian ditinjau dari Karakteristik Responden ..	90

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1.	Daftar Pustaka .....	104
2.	Kuesioner Penelitian .....	107
3.	Rekapitulasi Data Kuesioner.....	112
4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	117
5.	Hasil Deskriptif .....	129
6.	Hasil Uji Asumsi dan Regresi .....	143