

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian	9

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori	10
1. Rumah Sakit	10
2. Kualitas Pelayanan	10
3. Kepuasan Pasien.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Berfikir.....	23
D. Hipotesis	24

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Identifikasi Variabel	29
D. Variabel Operasional	30
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	35

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Sunan Kudus	38
1. Sejarah Pendirian Rumah Sakit Islam Sunan Kudus	38

2.	Alamat Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.....	39
3.	Visi, Misi, dan Tujuan Rumah Sakit Islam Sunan Kudus	39
4.	Struktur Organisasi	40
B.	Gambaran Umum Responden.....	40
1.	Karakteristik Responden	41
2.	Deskripsi Jawaban Responden.....	46
3.	Pengujian Data	65
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
1.	Pengaruh <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pasien	79
2.	Pengaruh <i>Reliability</i> (Kehandalan) terhadap Kepuasan Pasien	80
3.	Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan Pasien	81
4.	Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) terhadap Kepuasan Pasien	81
5.	Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) terhadap Kepuasan Pasien	82
 BAB V : PENUTUP		
A.	Kesimpulan.....	84
B.	Saran.....	84
 DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Pasien Rawat Inap RSI Sunan Kudus Tahun 2018-2020.....	7
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 : Operasional Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien ...	31
Tabel 4.1 : Alamat Rumah Sakit Islam Sunan Kudus	39
Tabel 4.2 : Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 : Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.4 : Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..	45
Tabel 4.5 : Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.6 : Frekuensi Variabel <i>Tangible</i> (Fasilitas Rumah Sakit)....	47
Tabel 4.7 : Frekuensi Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan)	51
Tabel 4.8 : Frekuensi Variabel <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	54
Tabel 4.9 : Frekuensi Variabel <i>Empathy</i> (Empati)	58
Tabel 4.10 : Frekuensi Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan)	61
Tabel 4.11 : Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien	64
Tabel 4.12 : Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	66
Tabel 4.13 : Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	66
Tabel 4.14 : Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	67
Tabel 4.15 : Uji Validitas Variabel <i>Empathy</i>	68
Tabel 4.16 : Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	68
Tabel 4.17 : Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien.....	69
Tabel 4.18 : Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	69
Tabel 4.19 : Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.20 : Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.21 : Koefisien Determinasi	75
Tabel 4.22 : F Tabel.....	76
Tabel 4.23 : Uji t.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir23
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas dengan *Probability Plot*.....72
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas dengan Histogram.....73
Gambar 4.3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....74

