

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	21
1.3 Rumusan Masalah .....	23
1.4 Tujuan Penelitian .....	23
1.5 Kegunaan Penelitian .....	24
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	25
2.1.1 Konsep <i>People</i> dan <i>Process</i> dalam Bauran Pemasaran Jasa .....	26
2.1.1.1 Konsep <i>People</i> (Sumber Daya Tenaga Kesehatan).....	30
2.1.1.1.1. Definisi <i>People</i> .....	30
2.1.1.1.2. Dimensi <i>People</i> .....	33
2.1.1.2 Konsep <i>Process</i> ( Proses Pelayanan) .....	34
2.1.1.2.1 Definisi Proses .....	34
2.1.1.2.2 Dimensi Proses .....	36
2.1.1.3 Perilaku Konsumen Jasa.....	38
2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	40
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	41
2.1.2.1.1 Model Kepuasan Pelanggan .....	43
2.1.2.1.2 Tipe –Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan. ....	45
2.1.2.1.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	46

2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan/Pasien.....	48
2.1.3 Pengaruh <i>People</i> (Sumber Daya Tenaga Kesehatan) ,dan <i>Process</i> (Proses pelayanan) terhadap Kepuasan Pelanggan (Kepuasan pasien).....	51
2.1.4 Orisinalitas Penelitian .....	55
2.2 Kerangka Pemikiran .....	58
2.3 Hipotesis.....	64
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian.....	65
3.2 Metode Penelitian .....	66
3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	66
3.2.2 Operasional Variabel.....	67
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	72
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i> .....	72
3.2.4.1 Populasi.....	72
3.2.4.2 Sampel .....	73
3.2.4.3 Teknik Penarikan <i>Sampling</i> .....	75
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	76
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	78
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas .....	79
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	83
3.2.7 Teknik Analisis Data.....	85
3.2.7.1 Analisis Deskriptif .....	87
3.2.7.2 Analisis Verifikatif <i>Path Analysis</i> .....	88
3.2.8 Pengujian Hipotesis.....	92
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum RSUD Kota Cilegon.....	94
4.1.1 Sejarah RSUD Kota Cilegon.....	94
4.1.2 Visi, Misi, Tujuan Strategi, Tugas Pokok, Motto dan Fungsi RSUD Kota Cilegon .....	96
4.1.3 Fasilitas yang Tersedia.....	97

4.1.3.1 Fasilitas Rawat Inap .....	97
4.1.3.2 Fasilitas Rawat Jalan.....	99
4.1.3.3 Fasilitas Penunjang .....	99
4.1.4 Sumber Daya Manusia RSUD Kota Cilegon.....	100
4.1.5 Proses Pelayanan (Alur Rawat Jalan ) RSUD Kota Cilegon.	101
4.1.6 Struktur Organisasi RSUD Kota Cilegon .....	101
4.2 Karakteristik Koresponden .....	103
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	103
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	104
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	105
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan Tempat Tinggal.....	106
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terahir	107
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	108
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	109
4.3 Pengalaman dan Penilaian Responden .....	110
4.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Rekomendasi Rawat Jalan.....	111
4.3.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Rawat Jalan.....	112
4.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Jenis Pembayaran yang Digunakan .....	113
4.3.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Poliklinik yang Digunakan .....	114
4.3.5 Penilaian Responden Terhadap Fasilitas RSUD Kota Cilegon.....	115
4.3.6 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Kota Cilegon.....	117
4.4 Gambaran Sumber Daya Tenaga Kesehatan di RSUD Kota Cilegon.....	118
4.4.1 Karyawan (Dokter dan Perawat) di RSUD Kota Cilegon...	118

4.4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sumber Daya Tenaga Kesehatan .....	125
4.5 Gambaran Proses Pelayanan di RSUD Kota Cilegon .....	127
4.5.1 Rangkaian Kegiatan di RSUD Kota Cilegon .....	127
4.5.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Proses Pelayanan .....	130
4.6 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Cilegon	132
4.6.1 Kepuasan Pasien di RSUD Kota Cilegon .....	133
4.6.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien .....	136
4.7 Pengujian Hipotesis Pengaruh Sumber Daya Tenaga Kesehatan dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien .....	137
4.7.1 Pengujian Simultan .....	137
4.7.2 Pengujian Parsial .....	137
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	142
4.9 Implikasi Hasil Penelitian .....	147
4.9.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritis .....	147
4.9.2 Temuan Penelitian Bersifat Empiris .....	148
4.10 Implikasi Hasil Penelitian .....	150
4.10.1 Implikasi Hasil Peneltian Terhadap Pengembangan Pendidikan Menejemen Bisnis .....	150
4.10.2 Implikasi Hasil Penelitian Terhadap Kompetensi Profesional..	154
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	160
5.2 Rekomendasi .....	161
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>162</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian

Lampiran 2 *Curriculum Vitae*

Lampiran 3 Koding Data

3.1 Koding Identitas Responden

3.2 Koding Pengalaman Responden

3.3 Data Interval Variabel Penelitian

Lampiran 4 Proses Perhitungan SPSS dan Manual

4.1 Validitas dan Reliabilitas

4.2 Uji Normalitas

4.3 Perhitungan Hipotesis

4.4 Perhitungan Manual Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 6 Pengujian Hipotesis

Lampiran 7 Tabel Statistik