

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN HALAMAN PERNYATAAN

| | |
|--|-----|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 10 |
| D. Manfaat Penelitian | 10 |
| E. Asumsi | 11 |
| F. Hipotesis | 11 |
| G. Metode Penelitian | 12 |
| H. Lokasi dan Sampel Penelitian | 12 |
| BAB II KONSEP PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEPUASAN PASIEN | 14 |
| A. Konsep Persepsi | 14 |
| 1. Definisi Persepsi | 14 |
| 2. Faktor-faktor yang Berperan dalam Persepsi..... | 16 |
| 3. Persepsi, Sensasi dan Proses Kognis..... | 18 |
| 4. Proses terjadinya Persepsi | 19 |
| 5. Persepsi dan Keputusan Pembelian | 20 |
| 6. Persepsi dan Pengukurannya | 22 |
| B. Konsep Kualitas Pelayanan | 25 |
| 1. Pengertian Kualitas | 25 |
| 2. Perspektif terhadap Kualitas | 26 |
| 3. Pengertian Pelayanan (<i>Service</i>)..... | 28 |
| 4. Bentuk-bentuk Pelayanan | 29 |
| 5. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanananan | 36 |
| 6. Dimensi Kualitas Pelayanananan | 38 |

| | |
|---|-----------|
| 7. Pelayanan Keperawatan | 41 |
| 8. Mewujudkan Pelayanan Prima | 43 |
| 9. Pengukuran Kualitas Pelayanan | 48 |
| a. Kelahiran SERVQUAL | 49 |
| b. Instrumentasi SERVQUAL | 55 |
| c. Pengukuran Persepsi dengan Instrumen SERVQUAL | 56 |
| C. Konsep Kepuasan Pelanggan | 58 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 58 |
| 2. Mengukur Kepuasan Pelanggan | 59 |
| 3. Strategi Kepuasan Pelanggan | 60 |
| D. Hubungan antara Persepsi tentang Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan | 60 |
| E. Pasien | 62 |
| 1. Pengertian Pasien | 62 |
| 2. Hak Pasien | 62 |
| 3. Kewajiban Pasien | 64 |
| F. Perawat | 65 |
| 1. Pengertian Perawat | 65 |
| 2. Hak Perawat | 66 |
| 3. Kewajiban Perawat | 67 |
| 4. Kode Etik Keperawatan | 69 |
| G. Rumah Sakit | 70 |
| 1. Pengertian Rumah Sakit | 70 |
| 2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit | 71 |
| 3. Jenis-jenis Rumah Sakit | 71 |
| 4. Hak Rumah Sakit | 73 |
| 5. Kewajiban Rumah Sakit | 74 |
| 6. Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih (RSBSA) | 75 |
| H. Hasil-hasil Penelitian Terdahulu | 77 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 80 |
| A. Metode Penelitian | 80 |
| B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 81 |
| 1. Variabel Penelitian | 81 |
| 2. Definisi Operasional | 81 |
| a. Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan | 81 |
| b. Kepuasan Pasien | 84 |
| C. Lokasi dan Sampel Penelitian | 86 |

| | |
|--|------------|
| D. Teknik Pengumpulan Data | 86 |
| 1. Pengembangan Kisi-kisi Instrumen Penelitian | 88 |
| a. Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan | 88 |
| b. Kepuasan Pasien | 91 |
| 2. Penimbangan (<i>Judgement</i>) Instrumen Penelitian | 93 |
| a. Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan | 93 |
| b. Kepuasan Pasien | 98 |
| 3. Uji Coba Instrumen Penelitian | 101 |
| a. Uji keterbacaan untuk mengukur ketepatan item pernyataan secara redaksional | 101 |
| b. Uji validitas | 101 |
| 1) Uji validitas terhadap instrumen persepsi tentang kualitas pelayanan keperawatan | 103 |
| 2) Uji validitas terhadap instrumen kepuasan pasien | 104 |
| c. Uji reliabilitas | 105 |
| 1) Uji reliabilitas instrumen persepsi tentang Kualitas pelayanan keperawatan | 106 |
| 2) Uji reliabilitas instrumen kepuasan pasien | 106 |
| E. Prosedur Pengumpulan dan Analisis Data | 107 |
| 1. Persiapan Pengumpulan Data | 107 |
| 2. Pelaksanaan dan Pengolahan Data | 108 |
| a. Pengumpulan Data | 108 |
| b. Seleksi dan Verifikasi Data | 109 |
| c. Penyekoran | 109 |
| 1) Instrumen persepsi tentang kualitas pelayanan keperawatan | 109 |
| 2) Instrumen kepuasan pasien | 110 |
| d. Analisis Data | 111 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 116 |
| A. Hasil Penelitian | 116 |
| 1. Gambaran Umum Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan | 116 |
| 2. Gambaran Umum Kepuasan Pasien | 122 |
| 3. Hubungan antara Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien | 139 |

| | |
|--|-----|
| B. Pembahasan | 141 |
| 1. Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan | 141 |
| 2. Kepuasan Pasien | 149 |
| 3. Hubungan antara Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien | 158 |

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI
162

| | |
|----------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 162 |
| B. Saran | 163 |
| C. Rekomendasi | 163 |

DAFTAR PUSTAKA 165

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

