# DAFTAR ISI

[ABSTRAK i](#_TOC_250016)

[ABSTRACT ii](#_TOC_250015)

[KATA PENGANTAR iii](#_TOC_250014)

[DAFTAR ISI v](#_TOC_250013)

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN 1

* 1. [Latar Belakang Masalah 1](#_TOC_250012)
  2. [Identifikasi Masalah 4](#_TOC_250011)
  3. [Batasan Masalah 5](#_TOC_250010)
  4. [Rumusan Masalah 5](#_TOC_250009)
  5. [Tujuan Penelitian 5](#_TOC_250008)
  6. [Manfaat Penelitian 6](#_TOC_250007)
  7. [Anggapan Dasar 6](#_TOC_250006)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8](#_TOC_250005)

* 1. [Kepuasan Pasien 8](#_TOC_250004)
     1. Konsep Kepuasan (Customer Satisfaction) 8
     2. [Manfaat Kepuasan Pasien 10](#_TOC_250003)
     3. [Strategi Kepuasan Pasien 11](#_TOC_250002)
     4. [Pengukuran Kepuasan Pasien 13](#_TOC_250001)
     5. [Faktor-faktor Kepuasan Pasien 14](#_TOC_250000)

v

|  |  |
| --- | --- |
| 2.2.Penelitian Terdahulu...................................................................... | 17 |
| 2.3.Kerangka Konseptual .................................................................... | 19 |
| **BAB III METODOLOGI PENELITIAN ....................................................** | **23** |
| 3.1 Desain Penelitian ........................................................................... | 23 |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian ........................................................ | 23 |
| 3.2.1 Tempat Penelitian .............................................................. | 23 |
| 3.2.2 Waktu Penelitian................................................................ | 23 |
| 3.3 Subjek dan Objek Penelitian .......................................................... | 24 |
| 3.3.1 Subjek Penelitian ............................................................... | 24 |
| 3.3.2 Objek Penelitian................................................................. | 24 |
| 3.4 Sumber Data.................................................................................. | 25 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data............................................................. | 2 |
| 3.6 Instrumen Penelitian ...................................................................... | 29 |
| 3.7 Teknik Analisis Data ..................................................................... | 30 |
| **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN...............................** | **33** |
| 4.1. Hasil Penelitian............................................................................. | 33 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Mitra Medika |  |
| Medan ............................................................................... | 33 |
| 4.1.2. Visi, Misi, Motto dan Rujuan RSU. Mitra Medika |  |
| Medan ............................................................................... | 33 |
| 4.1.3. Struktur Organisasi............................................................ | 35 |
| 4.1.4. Uraian Tugas dan Tanggungjawab Pejabat Struktural ........ | 36 |
| 4.2. Analisis dan Pembahasan .............................................................. | 39 |

vi

* + 1. Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Berobat Pasien Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan 39
    2. Upaya Peningkatan Kepuasan Berobat Pasien Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan 55
    3. Hambatan peningkatan Faktor-Faktor Kepuasan Berobat Pasien Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Medan 60

# BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 63

* 1. Kesimpulan 63
  2. Saran 64

# DAFTAR PUSTAKA 66

vii

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabel 2.1 | Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu ............................ | 17 |
| Tabel 3.1 | Rencana Waktu Penelitian ............................................................ | 24 |

viii

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Gambar 2.1 | Kerangka Konseptual........................................................... | 22 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi .............................................................. | 53 |

ix

Lampiran 1 Lembar Pertanyaan Wawancara 76

Lampiran 2 Hasil Wawancara 78