

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....	iv
SURAT TANDA PERSETUJUAN .....	v
SURAT BEBAS PLAGIAT .....	vi
CURICULUM VITAE.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan .....	5
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Definisi Pelayanan dan Jasa .....	8
2.2.2 Karakteristik Jasa atau Layanan .....	9
2.2.3 Definisi Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.5 Kepercayaan .....	11
2.2.5.1 Definisi Kepercayaan.....	11
2.2.5.2 Indikator Kepercayaan .....	12
2.2.6 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.6.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.6.2 Dimensi Kepuasan pelanggan.....	14
2.2.7 Rawat Jalan .....	15
2.2.7.1 Pengertian Rawat Jalan .....	15

2.2.7.2	Prosedur Pelayanan Rawat jalan .....	15
2.2.7.3	Mutu Pelayanan Rawat Jalan .....	17
2.2.8	Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) .....	18
2.2.8.1	Peserta dan Kepesertaan .....	20
2.2.8.2	Anggota Keluarga yang Ditanggung .....	21
2.2.8.3	Hak Peserta BPJS Kesehatan .....	21
2.2.8.4	Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan .....	22
2.2.8.5	Iuran BPJS Kesehatan .....	23
2.2.8.6	Perbedaan BPJS Kelas 1, 2 dan 3 .....	24
2.3	Kerangka Berfikir .....	24
2.4	Hipotesis ....	25
2.4.5	Model Hipotesis .....	26
<b>BAB III : METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	27
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi .....	27
3.2.1	Variabel Bebas (Independen) .....	27
3.2.2	Variabel Terikat (Dependen) .....	27
3.3	Obyek Penelitian .....	29
3.4	Populasi dan Sampel .....	30
3.4.1	Populasi .....	30
3.4.2	Sampel .....	30
3.5	Jenis dan Sumber Data .....	31
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	32
3.7	Metode Analisis Data .....	33
3.7.1	Analisis Kuantitatif .....	33
3.7.1.1	Uji Validitas .....	33
3.7.1.2	Uji Reliabilitas .....	34
3.7.2	Analisis Deskriptif .....	35
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	35
3.7.3.1	Uji Multikolinearitas .....	35
3.7.3.2	Heterokesdastisitas .....	36

3.7.3.3 Normalitas .....	36
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
3.7.5 Pengujian Hipotesis .....	37
3.7.5.1 Uji Statistik t .....	37
3.7.5.2 Uji Statistik F .....	38
3.7.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMEBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Penyajian Data .....	39
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	39
4.1.1.1 Sejarah Rumah Sakit Kusta Sumberglagah .....	39
4.1.1.2 Prestasi Rumah Sakit Kusta Sumberglagah .....	41
4.1.1.3 Gambaran Singkat Profil Rumah Sakit Kusta Sumberglagah .....	41
4.1.1.4 Visi, Misi dan Motto .....	42
4.1.2 Deskripsi Responden .....	42
4.1.2.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....	43
4.1.2.2 Deskripsi Jenis Pendidikan Terakhir Responden .....	44
4.1.2.3 Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden .....	45
4.1.2.4 Deskripsi Jenis Penggunaan Kelas BPJS Responden .....	46
4.1.3 Deskriptif Dimensi.....	47
4.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	47
4.1.3.2 Dimensi Kepercayaan .....	54
4.1.3.3 Dimensi Kepuasan Pasien .....	59
4.1.4 Metode Analisis Data .....	64
4.1.4.1 Analisis Kuantitatif .....	64
4.1.4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	67
4.1.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	70
4.1.4.4 Pengujian Hipotesis .....	71
4.1.4.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	72
4.2 Pembahasan .....	72
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS.....	73

4.2.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS .....	75
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS .....	76
<b>BAB V : PENUTUPAN</b> .....	79
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	82
Penentuan Dosen Pembimbing.....	85
Kartu Bimbingan I sd III .....	86
Penentuan Dosen Pembimbing .....	87
Kartu Bimbingan IV sd V .....	88



MCE

