

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	3
KATA PENGANTAR .....	5
DAFTAR ISI .....	7
DAFTAR SINGKATAN .....	2
DAFTAR TABEL .....	3
DAFTAR GAMBAR .....	2
DAFTAR LAMPIRAN.....	3
BAB I .....	2
PENDAHULUAN .....	2
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan .....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
1.4 Manfaat .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Rumah Sakit .....	7
2.1.2 Rekam Medis .....	10
2.1.3 TPPRJ.....	12
2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.5 Kepuasan Pasien .....	13
2.1.6 Dimensi Mutu Yang Mempengaruhi Kepuasan Kepuasan di Pelayanan Kesehatan .....	13
2.1.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kepuasan di Bagian Pendaftaran.....	14

2.1.8 Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang .....	15
2.2 Kerangka Teori.....	17
2.3 Kerangka Konsep .....	18
2.4 Hipotesis .....	19
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN .....	20
3.1 Rancangan Penelitian.....	20
3.2 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional .....	20
3.2.1 Variabel Penelitian .....	20
3.2.2 Definisi Operasional.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1. Populasi .....	22
3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data .....	23
3.4.1 Instrumen Penelitian.....	23
3.4.2 Cara Pengumpulan Data .....	23
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	25
3.5.1 Teknik Pengolahan.....	25
3.5.2 Analisis Data.....	27
3.6 Jadwal Penelitian .....	28
3.7 Tahapan Penelitian.....	29
BAB IV .....	31
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1.1 Karakteristik Responden .....	31
4.1.3 Identifikasi tingkat kepuasan pasien di bagian pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara .....	32
4.1.3 Identifikasi minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara ..	36
4.1.4 Analisis hubungan kepuasan pasien di bagian pendaftaran dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara.....	37
4.2 Pembahasan.....	38
4.2.1 Identifikasi tingkat kepuasan pasien di bagian pendaftaran di Rumah Sakit Bhayangkara .....	38
4.2.3 Identifikasi minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara ..	39
4.2.3 Analisis hubungan kepuasan pasien di bagian pendaftaran dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara.....	40

BAB V.....	42
KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1 kesimpulan .....	42
5.2 Saran .....	42
Daftar Pustaka .....	44