# DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... i
LEMBAR PENGESAHAN ..... ii
PENGESAHAN PROPOSAL ..... iii
ABSTRAK ..... v
ABSTRACT ..... vi
KATA PENGANTAR ..... vii
DAFTAR ISI ..... viii
DAFTAR TABEL ..... xi
DAFTAR ISTILAH ..... xii
DAFTAR LAMPIRAN ..... xiii
BAB I ..... 1
PENDAHULUAN ..... 1
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Rumusan Masalah ..... 3
1.3 Tujuan ..... 3
a. Tujuan Umum ..... 3
b. Tujuan Khusus ..... 3
1.4 Manfaat ..... 4
a. Manfaat Teoritis ..... 4
b. Manfaat Praktis ..... 4
BAB II ..... 5
TINJAUAN PUSTAKA ..... 5
2.1 Landasan Teori ..... 5
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit ..... 5
2.1.2 Kewajiban Rumah Sakit ..... 6
2.1.3 Pengertian Waktu Tunggu ..... 6
2.1.4 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) ..... 7
2.1.5 Pengertian Kepuasan Pasien ..... 10

2.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....11
2.1.7 Indikator Kepuasan Pasien .....12
2.2 Kerangka Konsep .....13
2.3 Hipotesis .....14
BAB III .....15
METODOLOGI PENELITIAN .....15
3.1 Rancangan Penelitian .....15
3.2 Variabel Penelitian .....15
3.3 Populasi dan Sampel .....17
3.3.1 Populasi Penelitian .....17
3.3.2 Sampel Penelitian .....17
3.3.3 Teknik Sampling .....18
3.4 Instrumen dan Cara Pengumpulan Data .....19
3.4.1 Instrumen Penelitian .....19
3.4.2 Cara Pengumpulan Data .....19
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....20
3.5.1 Teknik Pengolahan Data .....20
3.5.2 Analisis Data .....21
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....22
3.6.1 Tempat Penelitian .....22
3.6.2 Waktu Penelitian .....23
3.7 Tahapan Penelitian .....23
BAB IV .....24
HASIL DAN PEMBAHASAN .....24
4.1 Hasil Penelitian .....24
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....24
4.1.2 Karateristik Sampel Penelitian .....25
4.1.3 Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Prima Husada .....26
4.1.4 Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Prima Husada .....27
4.1.5 Hubungan Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Prima Husada .....29
4.2 Pembahasan .....30
4.2.1 Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Rumah Sakit Prima Husada.....30
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Prima Husada.....31
4.2.3 Hubungan Lama Waktu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Prima Husada .....34
BAB V.....36
KESIMPULAN DAN SARAN .....36
5.1 Kesimpulan.....36
5.2 Saran.....36
DAFTAR PUSTAKA.....37
LAMPIRAN .....40