

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
BAB I.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Rumah Sakit Pindad.....	1
1.1.2 Tujuan Rumah Sakit Pindad.....	1
1.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Pindad	2
1.1.4 Visi & Misi Rumah Sakit Pindad	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
BAB II	11
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kerangka Pemikiran	26
2.3 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Operasionalisasi Variabel	29
3.3 Tahapan Penelitian	32
3.4 Populasi dan Sampel.....	33
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	34
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46

4.1 Karakteristik Responden	46
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Hasil Penelitian Analisis Deskriptif	49
4.2.1.1 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Pindad Kota Bandung	50
4.2.1.2 Kepuasan pelanggan BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Pindad Kota Bandung	56
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	57
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi	62
4.2.4 Uji Hipotesis	62
4.2.4.1 Analisis Uji F	63
4.2.4.2 Analisis Uji T	64
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V	71
KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77