

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	1
<i>ABSTRACT</i>	3
ABSTRAK.....	4
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.4.1 Tujuan Umum.....	16
1.4.2 Tujuan Khusus.....	16
1.5 Manfaat Penelitian	18

1.5.1 Manfaat Teoritis	18
1.5.2 Manfaat Praktis.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 Rumah Sakit.....	19
2.1.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	19
2.1.1.2 Tujuan Rumah Sakit	20
2.1.1.3 Sasaran Rumah Sakit	20
2.1.1.4 Fungsi rumah sakit.....	21
2.1.1.5 Ketentuan Rumah Sakit	21
2.1.2 Pelayanan Rawat Jalan.....	22
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Rawat Jalan.....	22
2.1.2.2 Sistem Pelayanan Rawat Jalan.....	23
2.1.2.3 Alur Pelayanan Rawat Jalan	23
2.1.2.4 Kualitas Pelayanan Rawat Jalan	24
2.1.3 Mutu Pelayanan	25
2.1.3.1 Konsep Mutu Pelayanan	25
2.1.3.2 Dimensi Mutu Pelayanan.....	27
2.1.3.3 Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan	28
2.1.3.4 Pendekatan Pelayanan Prima Melalui Mutu Pelayanan...	29
2.1.3.5 Upaya Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan	30
2.1.3.6 Model Mutu Pelayanan	31
2.1.4 Minat Kunjungan Ulang	36
2.1.4.1 Pengertian Minat Kunjungan Ulang	36

2.1.4.2 Indikator Minat Kunjungan Ulang.....	37
2.1.4.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat Kunjungan Ulang	41
2.1.4.4 Aspek Minat Kunjungan Ulang Menurut Boom (1956) ..	43
2.2 Kajian Penelitian yang Relevan	44
2.3 Kerangka Teori	54
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	55
3.1 Kerangka Konseptual.....	55
3.2 Definisi Operasional	56
3.3 Hipotesis	59
BAB IV METODE PENELITIAN	60
4.1 Desain Penelitian	60
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	60
4.3 Populasi dan Sampel	60
4.3.1 Populasi.....	60
4.3.2 Sampel	61
4.3.3 Kriteria Inklusi.....	63
4.3.4 Kriteria Eksklusi	63
4.3.5 Pengumpulan Data.....	64
4.3.5.1 Jenis Data.....	64
4.3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	64
4.3.5.3 Instrumen Penelitian	64
4.3.5 Skala Likert	67
4.3.6 Uji Validitas	67

6.2.1 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang	105
6.2.2 Hubungan Struktur dengan Minat Kunjungan Ulang	106
6.2.3 Hubungan Proses dengan Minat Kunjungan Ulang.....	107
6.2.4 Hubungan Hasil dengan Minat Kunjungan Ulang.....	108
BAB VII PEMBAHASAN	109
7.1 Keterbatasan Penelitian	109
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian	111
7.2.1 Pembahasan Univariat.....	111
7.2.2 Gambaran Struktur Pada Mutu Pelayanan	118
7.2.3 Gambaran Proses Pada Mutu Pelayanan.....	124
7.2.4 Gambaran Hasil Pada Mutu Pelayanan.....	128
7.2.5 Gambaran Minat Kunjungan Ulang.....	132
7.2.2 Pembahasan Bivariat.....	139
7.2.2.1 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang.....	139
7.2.2.2 Hubungan Dimensi Struktur dengan Minat Kunjungan Ulang.....	143
7.2.2.3 Hubungan Dimensi Proses dengan Minat Kunjungan Ulang.....	145
7.2.2.4 Hubungan Dimensi Hasil dengan Minat Kunjungan Ulang.....	147
BAB VIII KESIMPULAN DAN SARAN	150
8.1 Kesimpulan.....	150
8.2 Saran.....	153
8.2.1. Bagi RS Atma Jaya Pluit	153

8.2.2 Bagi STIKes RS Husada.....	154
8.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	155
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN.....	171