

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

RIWAYAT PENELITI

MOTO DAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Identifikasi Masalah.....	5
1.3	Rumusan Masalah.....	6
1.4	Tujuan Penelitian	6
1.5	Kegunaan Penelitian	7
1.6	Kerangka Pemikiran.....	8
1.7	Hipotesis.....	10

BAB II TINAJAUAN PUSTAKA

2.1	Penelitian Terdahulu.....	12
-----	---------------------------	----



2.2	Tinjauan Administrasi Publik.....	14
2.3	Tinjauan Pelayanan Publik.....	16
2.4	Tinjauan Tentang Variabel Pelayanan.....	19
2.4	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian	26
3.2	Populasi dan Sampel.....	27
3.3	Variabel Penelitian.....	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5	Pengolahan Data	38
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian	39
3.6.1	Uji Validitas.....	39
3.6.2	Uji Reliabilitas	40
3.7	Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1	Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.7.2	Analisis Koefisien Determinasi	42
3.8	Uji Hipotesis	43
3.8.1	Uji koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	43
3.8.2	Uji Simultan (Uji F).....	44
3.8.3	Uji Koefisien Korelasi	44
3.9	Lokasi, Waktu, dan Rancangan Jadwal Penelitian.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	48
-----	------------------------	----

4.2	Gambaran Umum Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.....	48
4.3	Pengaruh Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud) Terhadap Kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabipaten Sukabumi	54
4.4	Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.....	64
4.5	Pengaruh Dimensi <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan/Respon) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi	74
4.6	Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi	85
4.7	Pengaruh Dimensi <i>Empathy</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.....	95

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan	106
5.2	Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1.1	Jenis Pelayanan di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi	4
2.1	Penelitian Terdahulu	12
3.1	Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.	27
3.2	Operasional Variabel.....	31
3.3	Alternatif Jawaban dan Bobot Nilai.....	38
3.4	Interpretasi Koefisien Determinasi	43
3.5	Interpretasi Koefisien Korelasi	46
3.6	Jadwal Penelitian.....	47
4.1	Jenis Pelayanan di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi	49
4.2	Daftar Pegawai di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi.....	49
4.3	Daftar Fasilitas di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi	50
4.4	Hasil tanggapan responden tentang dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	54
4.5	Hasil Uji Validitas Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	56
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud).....	57
4.7	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	58
4.8	Hasil Uji Parsial (Uji t) Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud).....	59
4.9	Hasil Uji Simultan Uji F Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	60
4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud).....	61
4.11	Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi	62
4.12	Hasil Uji Koefisien Korelasi	63
4.13	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	63

4.14	Hasil Tanggapan Responden Tentang Dimensi Reliability (Kehandalan).....	64
4.15	Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability (Kehandalan).....	66
4.16	Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Reliability (Kehandalan).....	67
4.17	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Dimensi Reliability (Kehandalan).....	68
4.18	Hasil Uji Parsial (Uji t) Dimensi Reliability (Kehandalan)	69
4.19	Hasil Uji Simultan (Uji F)Dimensi Reliability (Kehandalan).....	71
4.20	Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi Dimensi Reliability (Kehandalan).....	72
4.21	Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	73
4.22	Hasil Uji Koefisien Korelasi	74
4.23	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	74
4.24	Hasil tanggapan responden tentang dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan)	75
4.25	Hasil Uji Validitas dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan)	77
4.26	Hasil Uji Reliabilitas dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan).	78
4.27	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan)	79
4.28	Hasil Uji Parsial (Uji t) Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan)	80
4.29	Hasil Uji Simultan (Uji F) Dimensi Responsiviness (Respon/ketanggapan).....	81

4.30	Hasil Analisis Koefisien Determinasi Dimensi Responsiveness (Respon/ketanggapan).....	83
4.31	Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	83
4.32	Hasil Uji Koefisien Korelasi	84
4.33	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	85
4.34	Hasil tanggapan respponden tentang dimensi Assurance (Jaminan)	86
4.35	Hasil Uji Validitas dimensi Assurance (Jaminan)	88
4.36	Hasil Uji Reliabilitas dimensi Assurance (Jaminan).....	88
4.37	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dimensi Assurance(Jaminan)	89
4.38	Hasil Uji Parsial (Uji t) dimensi Assurance (Jaminan)	90
4.39	Hasil Uji Simultan (Uji F) dimensi Assurance (Jaminan)	92
4.40	Hasil Analisis Koefisien Determinasi dimensi Assurance (Jaminan)...	93
4.41	Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	94
4.42	Hasil Uji Koefisien Korelasi	94
4.43	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	95
4.44	Hasil tanggapan reponden tentang dimensi Empathy (Empati)	96
4.45	Hasil Uji valisditas dimensi Empathy (Empati).....	98
4.46	Hasil Uji Reliabilitas dimensi Empathy (Empati).....	99
4.47	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dimensi Empathy (Empati)...	99
4.48	Hasil Uji koefisien Regresi secara Parsial (Uji t) dimensi Empathy (empati)	101
4.49	Hasil Uji Simultan (Uji F) Dimensi Empathy (Empati).....	102
4.50	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi dimensi Empathy (Empati).	103

4.51	Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	104
4.52	Hasil Uji Koefisien Korelasi dimensi Empathy (Empati).....	104
4.53	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	105



DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Pemikiran.....	9
3.1 Contoh Pengaruh Variabel Independen Dependen	30
3.2 Garis Kontinum.....	39
4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi	53

