

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
RINGKASAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Masalah	4
D. Manfaat Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien	7
B. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan .	14
C. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit	17
D. Tinjauan Umum Tentang Rawat Inap	23
E. Tinjauan Umum Tentang BPJS	25
F. Tinjauan Umum Tentang Variabel Yang Diteliti	32
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Dasar Pemikiran Variable Yang Diteliti ..	36
B. Kerangka Konsep .	37
C. Hipotesis	37
D. Definisi Operasional Dan Kriteria Obyektif	39
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	51
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	51
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	51
D. Instrumen Penelitian	53
E. Sumber Data	54
F. Pengolahan Data	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Penelitian	57
B. Hasil Penelitian	68
C. Pembahasan	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	