

# DAFTAR ISI

halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN. ....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kualitas Pelayanan Medis .....	9
2.2 Kepuasan Pasien.....	12
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	16
3.2 Strategi Penelitian.....	17
3.3 Desain Penelitian .....	19
3.4 Profil Informan .....	23
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.6 Validitas Data .....	25
3.7 Reliabilitas Data .....	27
3.8 Objektivitas Data .....	28
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.2 Variabel Penelitian .....	30
4.3 Kategori Hasil Penelitian.....	33
<b>BAB V. KESIMPULAN.....</b>	<b>38</b>
5.1 <i>Conceptual Framework</i> .....	38
5.2 Kesimpulan .....	39
5.3 Implikasi Hasil Penelitian .....	39
5.4 Keterbatasan dan Rekomendasi.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA. ....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>halaman</b>
Gambar 3.1. Proses penelitian .....	19
Gambar 4.1. <i>Mind Mapping</i> Fasilitas yang kurang memadai dalam pelayanan medis di RS Nasional .....	35
Gambar 4.2. <i>Mind Mapping</i> Kualitas Pelayanan yang diterima di RS Nasional.....	37
Gambar 5.1. Bagan sinkronisasi hasil data kualitatif ( <i>conceptual framework</i> ). .....	38



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1. Profil Informan.....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	A	<i>Interpretative Analysis Table</i>
Lampiran	B-1	Transkrip Wawancara dengan MAA
Lampiran	B-2	Transkrip Wawancara dengan AAA
Lampiran	B-3	Transkrip Wawancara dengan BHA
Lampiran	B-4	Transkrip Wawancara dengan NDA
Lampiran	B-5	Transkrip Wawancara dengan ZAN
Lampiran	B-6	Transkrip Wawancara dengan FQS
Lampiran	B-7	Transkrip Wawancara dengan RKA
Lampiran	C	Hasil Cek Turnitin
Lampiran	D	Artikel Jurnal JIMEA

