

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 <i>Phenomenon Gap</i>	1
1.1.2 <i>Research Gap</i>	2
1.1.3 Masalah Penelitian	3
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat untuk Manajemen Rumah Sakit.....	6
1.4.2 Manfaat untuk Akademisi	7

1.4.3 Manfaat untuk Tenaga Kesehatan	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Rumah Sakit.....	9
2.2 Kepuasan Pasien.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Paradigma Penelitian.....	15
3.2 Strategi Penelitian	16
3.3 Rancangan Penelitian	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Variabel Laten	29
4.2 Proposisi.....	32
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Implikasi.....	43
5.3 Keterbatasan dan Rekomendasi Penelitian	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN	

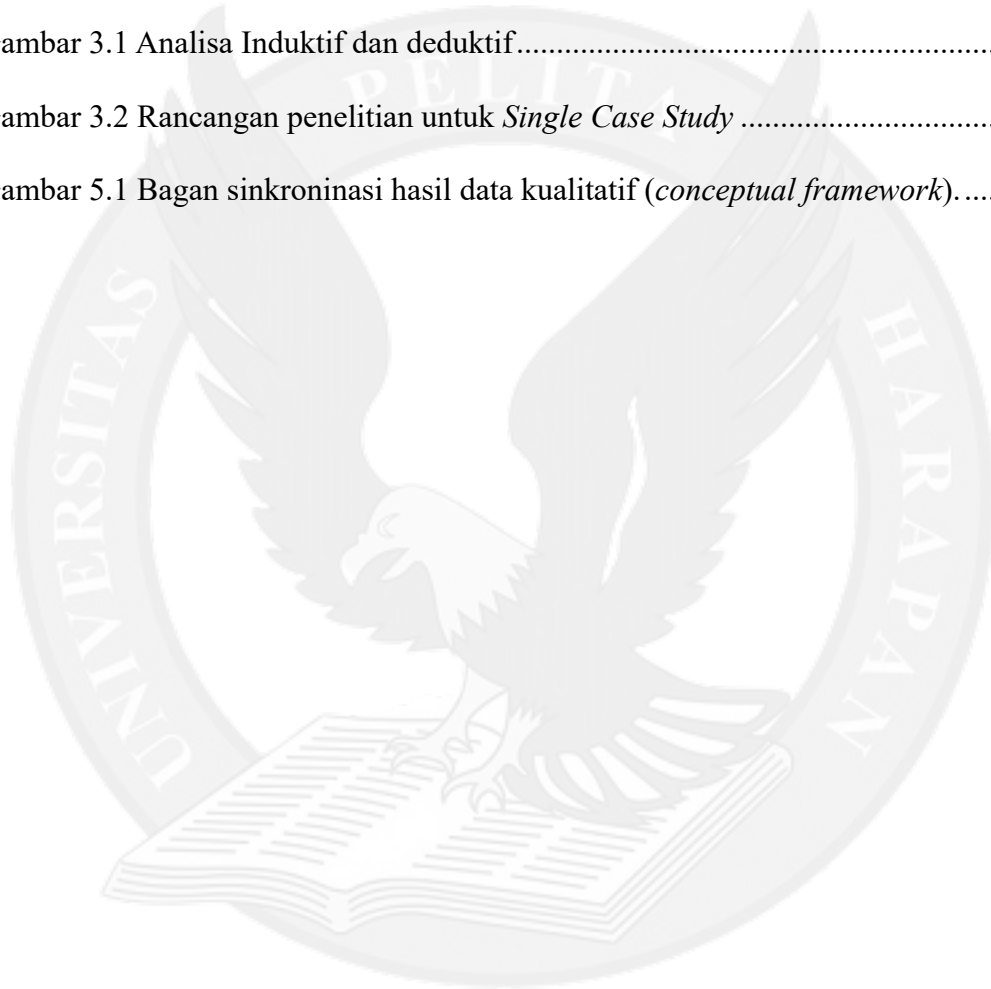
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Profil Informan.....	21
--------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Oleh Rumah Sakit DRS	4
Gambar 1.2 Penilaian <i>Google Review</i> Rumah Sakit DRS	5
Gambar 1.3 Penilaian bintang satu di platform <i>Google Review</i> Rumah Sakit DRS.....	5
Gambar 3.1 Analisa Induktif dan deduktif.....	16
Gambar 3.2 Rancangan penelitian untuk <i>Single Case Study</i>	19
Gambar 5.1 Bagan sinkronisasi hasil data kualitatif (<i>conceptual framework</i>).....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Tabel Analisis 1	A-1
Lampiran B. Tabel Analisis 2	B-1
Lampiran C. Tabel Analisis 3	C-1
Lampiran D. Tabel Analisis 4.....	D-1
Lampiran E. Tabel Analisis 5	E-1
Lampiran F. Transkrip Wawancara	F-1
Lampiran G. <i>Field Notes</i> dan Observasi Tidak Langsung	G-1
Lampiran H. Hasil Uji Turnitin.....	H-1
Lampiran I. <i>Ethical Clearance</i> Fakultas	I-1
Lampiran J. <i>Ethical Clearance</i> Komite Etik Rumah Sakit.....	J-1
Lampiran K. Surat Izin Penelitian di Rumah Sakit.....	K-1