

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademik	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	7
2.1.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan	7
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	7
2.1.1.4 Faktor-faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan Kesehatan	10
2.1.1.5 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan	11
2.1.1.6 Instrumen untuk Mengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan	11
2.1.2 Rumah Sakit	13
2.1.2.1 Definisi Rumah Sakit	13
2.1.2.2 Jenis-jenis Rumah Sakit di Indonesia	14
2.1.2.3 Jenis Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit	15
2.1.3 Rumah Sakit Syariah	16
2.1.3.1 Definisi Rumah Sakit Syariah	16
2.1.3.2 Tujuan Rumah Sakit Syariah	16
2.1.3.3 Sertifikasi Rumah Sakit Syariah	18
2.2 Kerangka Pemikiran	19

2.2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III SUBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Subjek Penelitian.....	21
3.1.1 Populasi Penelitian.....	21
3.1.1.1 Populasi Target.....	21
3.1.1.2 Populasi Terjangkau.....	21
3.1.2 Sampel.....	21
3.1.2.1 Teknik Pemilihan Sampel.....	21
3.1.2.2 Besaran Sampel.....	22
3.1.3 Kriteria Sampel.....	23
3.1.3.1 Kriteria Inklusi.....	23
3.1.3.2 Kriteria Eksklusi.....	23
3.2 Metode Penelitian.....	23
3.2.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2.2 Variabel Penelitian.....	23
3.2.2.1 Konsep Variabel.....	23
3.2.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.2.3 Prosedur Penelitian.....	27
3.2.3.1 Alur Penelitian.....	28
3.2.4 Pengujian Kuesioner.....	29
3.2.4.1 Pengujian Alat Ukur.....	29
3.2.4.2 Uji Validitas.....	29
3.2.4.3 Uji Reliabilitas.....	30
3.2.5 Pengolahan Data dan Analisis Data.....	30
3.2.5.1 Pengolahan Data.....	30
3.2.5.2 Analisis Data.....	31
3.2.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2.6.1 Tempat Penelitian.....	32
3.2.6.2 Waktu Penelitian.....	32
3.2.7 Aspek Etika Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Karakteristik Responden pada Rumah Sakit Berbasis Syari'ah dan Rumah Sakit Umum.....	34
4.1.2 Analisis Univariat Gambaran Kualitas Pelayanan per Aspek pada Rumah Sakit Berbasis Syari'ah.....	38

4.1.3 Analisis Univariat Gambaran Kualitas Pelayanan per Aspek pada Rumah Sakit Umum.....	42
4.1.4 Analisis Bivariat Perbandingan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Berbasis Syari'ah dengan Rumah Sakit Umum.....	45
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Gambaran Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Berbasis Syari'ah..	47
4.2.2 Gambaran Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum.....	50
4.2.3 Gambaran Kualitas Pelayanan Keseluruhan pada Rumah Sakit Berbasis Syari'ah dengan Rumah Sakit Umum.....	54
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Simpulan.....	56
5.2 Saran.....	56
5.2.1 Saran Akademik.....	56
5.2.2 Saran Praktis.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61
RIWAYAT HIDUP.....	85