

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstract	ii
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	x
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
II. LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Kinerja Pegawai	9
1. Definisi Kinerja	9
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	10
3. Indikator Kinerja Pegawai	14
B. Tinjauan Kepuasan Pasien.....	18
1. Definisi Kepuasan Pasien	18
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	20
3. Indikator Kepuasan Pasien	22
C. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
D. Kerangka Pikir	28
E. Hipotesis Penelitian	31
III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	32
B. Definisi Konseptual	32
C. Definisi Oprasional	33
D. Sumber Data	35
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder	35
E. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Pengujian Instrumen	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	41
H. Teknik Pengolahan Data	42
I. Teknik Analisa Data	43
1. Uji Normalitas.....	43

2. Analisis Tabulasi Sederhana	44
3. Regresi Linier Sederhana.....	44
4. Uji Hipotesis.....	45
IV PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT. ASKES.....	46
1. Jenis Pelayanan Kesehatan yang Dijamin PT.ASKES.....	46
2. Prosedur Pelayanan PT. Askes.....	49
B. Gambaran Lokasi Penelitian Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek.....	50
1. Landasan Operasional.....	50
2. Visi Misi dan Motto Rumah Sakit Umum Daerah Abdoel Moeloek.....	51
3. Sumber Daya.....	52
C. Karakteristik Responden.....	53
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
D. Hasil.....	56
1. Variabel Kinerja Pegawai	57
2. Variabel Kepuasan Pasien	72
E. Uji Normalitas.....	89
F. Analisis Statistik.....	89
1. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	90
2. Koefisien Determinasi.....	91
3. Anova.....	92
4. Koefisien Regresi.....	93
5. Uji Hipotesis.....	94
G. Pembahasan.....	95
V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	107
B. Saran	108

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN