







## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6

### **BAB II LANDASAN TEORITIS**

A.Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan Konsumen .....	8
1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	8
1.2. Strategi Kepuasan Konsumen .....	9
1.3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	10
1.4. Indikator Kepuasan Konsumen .....	11
2. Lokasi .....	11
2.1. Pengertian Lokasi .....	12
2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi .....	13
2.3 Pemilihan Lokasi .....	14
2.4 Indikator Lokasi .....	15
3. Kualitas Pelayanan .....	16
3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	17
3.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	17

4. Konsep Pelayanan Kesehatan .....	18
4.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	18
4.2 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan .....	18
5. Konsep Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) .....	20
5.1 Pengertian BPJS.....	20
5.2 Dasar Hukum .....	21
5.3 Fungsi BPJS .....	22
5.4 Tugas BPJS .....	22
5.5 Wewenang.....	23
5.6 Prinsip BPJS.....	24
5.7 Tujuan dan Manfaat .....	25
5.8 Kepesertaan .....	25
5.9 Pelayanan BPJS .....	27
5.10 Prosedur Pendaftaran .....	31
5.11 Hak dan Keawajiban Peserta .....	31
5.12 Masa berlaku peserta.....	32
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Kerangka Konseptual.....	33
D. Hipotesis .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
C. Definisi Operasional Variabel.....	38
D. Jenis dan Sumber Data .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	44
---------------------------	----

1. Gambaran Umum Perusahaan .....	44
2. Visi dan Misi .....	45
3. Struktur organisasi.....	46
4. Hasil Penelitian karakteristik responden .....	47
5. Hasil Jawaban Responden .....	48
B. Pembahasan .....	55
1. Uji Statistik.....	55
2. Pengujian Hipotesis .....	62
3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63

## **BAB VKESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	penelitian terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Rincian Waktu Penelitian .....	30
Tabel 3.2	Definisi oprasional .....	32
Tabel 4.1	Distribusi Usia Responden.....	39
Tabel 4.2	Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	39
Tabel 4.3	Pihak rumah sakit Siti Hajar Medan memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pasien rawat inap pengguna layanan BPJS .....	40
Tabel 4.4	Pasien rawat inap layanan BPJS mendapatkan perhatian dan perawatan secara intensif oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan. ....	41
Tabel 4.5	Semua keluhan pasien rawat inap layanan Bpjs mendapatkan respon yang positif oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan.....	41
Tabel 4.6	Pihak rumah sakit Siti Hajar Medan bertanggung jawab terhadap pasien rawat inap yang mereka rawat di rumah sakit ..	42
Tabel 4.7	Setelah melalui proses perawatan di rumah sakit Siti Hajar Medan pasien rawat inap pengguna layanan BPJS merasa lebih baik .....	42
Tabel 4.8	Saudara merasa puas terhadap pelayanan secara keseluruhan yang di berikan oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan.....	43
Tabel 4.9	Saudara merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit siti hajar medan apabila dibandingkan dengan jasa sejenisnya .....	44
Tabel 4.10	Saudara akan merekomendasikan kepada orang lain untuk datang ke rumah sakit siti hajar medan.....	44
Tabel 4.11	Menurut saudara puaskah menggunakan pelayanan BPJS kesehatan .....	45
Tabel 4.12	Menurut saudara puaskah keramah-tamahan yang disampaikan dengan sopan dan benar .....	45
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
Tabel 4.14	Uji t .....	47
Tabel 4.15	Koefisien Korelasi dan R-Square .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi .....	38

