

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	ii
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	ii
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvivi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna BPJS Kesehatan di Situbondo (2025)	5
Tabel 1.2 Indeks Survey Kepuasan Pasien	6
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Fasilitas	11
2.1.3.1 Indikator Fasilitas	13
2.1.4 Kepuasan	13

2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
2.4 Hipotesis Penelitian	21
2. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y)	21
3.1 Identifikasi Variabel	22
3.2 Definisi Oprasional Variabel.....	22
3.2.1 Variabel Independent	22
3.2.2 Variabel Dependent	23
.....	23
3.3 Desain Penelitian.....	23
3.4 Jenis Data	24
Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:	24
1. Data Primer.....	24
2. Data Sekunder.....	24
3.5 Populasi.....	24
3.6 Sampel.....	24
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.8 Teknik Pengumpulan Data	25
1. Observasi	25
2. Wawancara.....	25
3. Studi Pustaka	25
4. Kuesioner.....	25
5. Dokumentasi.....	26
3.9. Teknik Analisis Data	26
3.9.1. Metode Pengujian Validitas dan Reliabilitas	26
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	27
3.9.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	28
3.9.4 Uji Hipotesis	28
4.1 Deskriptif Statistik Responden	33
4.3.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	38
4.3.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	38
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	39
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	39

4.3.2	Hasil Uji Multikolinieritas	40
4.3.1	Hasil Uji t (Parsial)	41
4.3.5	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	42
4.5	Pembahasan	42
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN		51
Lampiran 2.....		52



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna BPJS Kesehatan di Situbondo	4
Tabel 1.2 Indeks Survey Kepuasan pasien	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Profil wilayah Sumbermalang.....	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Sumbermalang	32
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1 Pengantar Kuesioner.....</u>	<u>48</u>
<u>Lampiran 2 Kuesioner Penelitian</u>	<u>49</u>
<u>Lampiran 3 Hasil Output SPSS</u>	<u>50</u>

