

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
HALAMAN ABSTRAKSI	viii
HALAMAN ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1 .3.1 Tujuan Penelitian	3
1 .3.2 Manfaat Penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Pengertian Rawat Inap	6
A. Kegiatan Pelayanan Rawat Inap	6
B. Tujuan Pelayanan Rawat	6
2.1.2 Pengertian Rumah Sakit	7
A. Fungsi Rumah Sakit	7
B. Tugas Rumah Sakit	7
2.1.3 Kualitas	8
A. Pengertian Kualitas	8
2.1.4 Definisi Pelayanan	8
A. Dimensi Kualitas Pelayanan	9
B. Servqual	9
C. Kualitas Layanan Sistem Informasi	10
2.1.5 Definisi Sistem	11
2.1.6 Definisi Informasi	12
A. Definisi Sistem Informasi	13
2.1.7 Kepuasan	13
A. Pengertian Kepuasan	13
2.1.8 Teknik Pengumpulan Data	14

A. Observasi	15
B. Dokumentasi	15
C. Angket (Kuesioner)	15
2.1.9 Jenis Data	15
A. Data Primer	16
B. Data Sekunder	16
2.1.10 Populasi dan Sampel	16
A. Populasi	16
B. Sampel	16
2.1.11 Variabel Penelitian	16
2.1.12 Instrument atau Alat Ukur Penelitian	17
A. Uji Validitas	17
B. Uji Reliabilitas	18
2.1.13 Teknik Analisis Data	19
A. Analisis Regresi Berganda	19
2.1.14 Pengujian Hipotesis	19
A. Koefisien Determinasi	19
B. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	20
C. Uji Signifikansi Individual (Uji Statisti t)	21
2.2 Studi Literatur	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.3 Jenis Data	28
3.3.1 Data Primer	28
3.3.2 Data Sekunder	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4.1 Populasi	28
3.4.2 Sampel	29
3.5 Variabel Penelitian.....	29
3.6 Kerangka Pemikiran	30
3.7 Metode Pengumpulan Data	31
3.7.1 Observasi	31
3.7.2 Dokumentasi	31
3.7.3 Kuesioner	31
3.8 Pengujian Instrumen	31
3.8.1 Uji Validitas Data	31
3.8.2 Uji Reliabilitas Data	31
3.9 Teknik Analisis Data	31
3.10 Pengujian Hipotesis	32
3.10.1 Koefisien Determinasi	32
3.10.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	32
3.10.3 Uji Signifikansi Individual (Uji Statisti t)	32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	33
4.2 Gambaran Umum Profil Responden.....	33
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	35
4.3.1 Uji Validitas	35
4.3.1.1 Hasil Uji Validitas Dimensi Tangible	36
4.3.1.2 Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability	36
4.3.1.3 Hasil Uji Validitas Dimensi Responsiveness	37
4.3.1.4 Hasil Uji Validitas Dimensi Assurance	37
4.3.1.5 Hasil Uji Validitas Dimensi Empathy	38
4.3.1.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	38
4.3.2 Uji Reliabilitas	39
4.3.2.1 Uji Reliabilitas Tangible	39
4.3.2.2 Uji Reliabilitas Reliability	39
4.3.2.3 Uji Reliabilitas Responsiveness	40
4.3.2.4 Uji Reliabilitas Assurance	40
4.3.2.5 Uji Reliabilitas Empathy	40
4.3.2.6 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	41
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	41
4.4 Pengujian Hipotesis	43
4.4.1 Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t)	43
4.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	44
4.4.3 Koefisien Determinasi	45
4.5 Pembahasan.....	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
5.5.1 Bagi RS. Tingkat II Dr.AK. Gani	48
5.5.2 Bagi Fakultas Sains dan Teknologi UKMC	49
5.5.2 Bagi Pengguna Sistem Informasi.....	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hubungan Antara Variabel Independen dan Dependen	30
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert Penelitian.....	15
Tabel 2.2 Studi Literatur Penelitian	26
Tabel 3.1 Populasi Penelitian	29
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Distrubusi Frekuensi Pendidikan Terakhir	34
Tabel 4.3 Distrubusi Frekuensi Usia Pegawai.....	35
Tabel 4.4 Distrubusi Frekuensi Lamanya Bekerja	35
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Dimensi Tangible	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Dimensi Reliability	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Dimensi Responsiveness	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Dimensi Assurance	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Dimensi Empathy	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	38
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Tangible	39
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Reliability	39
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Responsiveness	40
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Assurance	40
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Empathy	40
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	41
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Tangible Terhadap Kepuasan Pengguna	41
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Reliability Terhadap Kepuasan Pengguna	42
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Responsiveness Terhadap Kepuasan Pengguna	42
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Assurance Terhadap Kepuasan Pengguna	42
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Empathy Terhadap Kepuasan Pengguna	43
Tabel 4.22 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	44
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi	45

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Responden
- Lampiran 3. Hasil Jawaban Kuesioner Responden
- Lampiran 4. Hasil Distribusi Profil Responden
- Lampiran 5. Kualitas Layanan
- Lampiran 6. Tabel Nilai Kritis Untuk Korelasi r *Product-Moment*
- Lampiran 7. Tabel T Statistics
- Lampiran 8. Tabel Nilai Distribusi F Untuk Probabilitas = 0,05