

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	10
2. Sistem Rujukan Berjenjang	12
3. Kepahaman Pasien.....	15
4. Kepuasan Pasien	16
B. Kerangka Teori.....	21
C. Kerangka Konsep	21
D. Hipotesis Penelitian	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel.....	23
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
E. Instrumen Penelitian	27
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
G. Teknik dan Pengumpulan Data	29
H. Teknik Analisa Data	29
I. Jalannya Penelitian	31
J. Etika Penelitian.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian	34
B. Hasil Penelitian.....	37
C. Pembahasan	39
D. Keterbatasan Penelitian	48

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	50
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN