

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PERSYARATAN GELAR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR SIMBOL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Akademis	6
1.5.2 Manfaat Bagi Peneliti	6
1.5.3 Manfaat Bagi Pasien Rawat Inap :	6
1.5.4 Manfaat Bagi Instalasi Gizi RSUD Haji Surabaya	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Keaslian Peneliti	7
2.2 Sejarah Penyelenggaraan Makan.....	12
2.3 Definisi Penyelenggaraan Makanan Institusi	13
2.4 Sistem Penyelenggaraan Makan di Rumah Sakit.....	15
1. Perencanaan Menu	16
2. Pengadaan Bahan Makan.....	17
3. Penerimaan dan Penyimpanan Bahan Makanan	18

4. Persiapan dan pengolahan.....	19
5. Distribusi Makanan.....	20
6. Penyajian Makanan.....	21
2.5 Definisi Kepuasan Pasien.....	22
2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	23
2.7 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien.....	25
2.8 Kualitas Pelayanan Makanan.....	27
2.9 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Makanan.....	28
2.10Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan Makanan	29
2.11Kerangka Konsep	31
2.12Penjelasan Kerangka Konsep	31
2.13Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Lokasi Waktu Penelitian.....	33
3.2.1 Lokasi.....	33
3.2.2 Waktu Penelitian.....	33
3.3 Variabel dan Definisi Operasional	33
3.3.1 Variabel Penelitian.....	33
3.3.2 Definisi Operasional	34
3.4 Rancangan Sampel	36
3.4.1 Populasi Penelitian.....	36
3.4.2 Sampel Penelitian.....	36
3.5 Alur Penelitian.....	39
3.6 Pengumpulan Data.....	40
3.6.1 Jenis Data	40
3.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.6.3 Instrumen Penelitian	41
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	41
3.7.1 Pengolahan Data	41
3.7.2 Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN	45
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Karakteristik Responden.....	50

4.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Makanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	54
BAB V PEMBAHASAN	56
5.1 Karakteristik Responden.....	56
5.2 Kualitas Pelayanan Makanan Berdasarkan Indikator.....	57
A. Indikator Ketepatan Waktu Distribusi	57
B. Indikator Kebersihan Alat Saji	58
C. Indikator Label Informasi Makanan	60
D. Indikator Cita Rasa Makanan	61
E. Indikator Variasi Menu Makanan	61
F. Indikator Penampilan Makanan	62
G. Indikator Sikap Pramusaji.....	64
5.3 Kualitas Pelayanan Prima.....	64
5.4 Tingkat Kepuasan Pasien.....	65
5.5 Gambaran Sisa Makanan Pasien Rawat Inap	67
5.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien	68
BAB VI PENUTUP	71
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	81