

## DAFTAR ISI

halaman

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                                  | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                                 | <b>.ii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                  | <b>.iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                      | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                       | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                       | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                    | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>                                    | <b>xiii</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                       | 6           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                     | 6           |
| 1.3.1 Tujuan Umum .....   | 6           |
| 1.3.2 Tujuan Khusus .....                                       | 6           |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                    | 6           |
| 1.4.1 Bagi Peneliti .....                                       | 6           |
| 1.4.2 Bagi RSI Hasanah Muhammadiyah .....                       | 7           |
| 1.4.3 Bagi Masyarakat.....                                      | 7           |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                              | <b>8</b>    |
| 2.1 Kepuasan .....  | 8           |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien .....                          | 10          |
| 2.1.2 Dimensi Kepuasan Pasien .....                             | 13          |
| 2.1.3 Metode Pengukur Kepuasan .....                            | 14          |
| 2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....             | 19          |
| 2.2 Sisa Makanan .....  | 20          |
| 2.2.1 Metode Pengukuran Sisa Makanan .....                      | 21          |
| 2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sisa Makanan .....        | 26          |
| <b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b> | <b>34</b>   |
| 3.1 Kerangka Konsep .....                                       | 34          |
| 3.2 Hipotesis Penelitian.....                                   | 36          |
| <b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>                             | <b>37</b>   |
| 4.1 Metode Penelitian.....                                      | 37          |
| 4.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....                           | 37          |

|  |              |
|--|--------------|
| 4.2.1 Tempat.....  | 37           |
| 4.2.2 Waktu .....  | 37           |
| 4.3 Populasi Dan Sampel .....  | 38           |
| 4.3.1 Populasi .....   | 38           |
| 4.3.2 Sampel.....  | 38           |
| 4.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....                                 | 39           |
| 4.4.1 Variabel Penelitian .....  | 39           |
| 4.4.2 Definisi Operasional.....  | 40           |
| 4.5 Teknik Pengumpulan Data .....  | 41           |
| 4.5.1 Data Primer .....  | 41           |
| 4.5.2 Data Sekunder .....  | 42           |
| 4.6 Pengolahan Data.....   | 42           |
| <b>BAB 5 HASIL dan PEMBAHASAN .....</b>  | <b>44</b>    |
| 5.1 Hasil .....  | 44           |
| 5.1.1 Gambaran umum RSI Hasanah Muhammadiyah .....                                     | 44           |
| 5.1.2 Karakteristik Responden.....   | 49           |
| 5.1.3 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan .....                                 | 50           |
| 5.1.4 Sisa Makanan .....   | 52           |
| 5.1.5 Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan<br>Dengan Sisa Makanan ..... | 56           |
| 5.2 Pembahasan .....   | 57           |
| 5.2.1 Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan .....                                 | 57           |
| 5.2.2 Sisa Makanan .....   | 61           |
| 5.2.3 Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Dengan<br>Sisa Makanan.....  | 62           |
| <b>BAB 6 KESIMPULAN dan SARAN .....</b>  | <b>65</b>    |
| 6.1 Kesimpulan.....  | 65           |
| 6.2 Saran.....   | 66           |
| 6.2.1 Bagi Institusi Gizi.....   | 72           |
| 6.2.2 Bagi RSI Hasanah Muhammadiyah Mojokerto .....                                    | 72           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>67-70</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>71-86</b> |

## DAFTAR TABEL

|  | halaman |
|--|---------|
| Tabel 4.4.2 Definisi Operasional .....   | 40      |
| Tabel 4.1 Menu Makanan Rumah Sakit RSI<br>Hasanah Muhammadiyah Mojokerto .....                       | 41      |
| Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....   | 49      |
| Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Usia.....   | 50      |
| Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien<br>Terhadap Pelayanan Makanan .....                   | 51      |
| Tabel 5.4 Distribusi Sisa Makanan Pasien.....  | 52      |
| Tabel 5.5 Distribusi Distribusi Frekuensi Sisa Makanan Pasien<br>Berdasarkan Jenis Kelamin .....     | 53      |
| Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Sisa Makanan Pasien<br>Berdasarkan Kelompok Usia .....                | 54      |
| Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Sisa Makanan Berdasarkan<br>Jenis Makanan Pada Pasien.....            | 56      |
| Tabel 5.8 Distribusi Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap<br>Pelayanan Makanan Dengan Sisa Makanan..... | 57      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                      | halaman |
|--------------------------------------|---------|
| Gambar 3.1 Kerangka Konseptual ..... | 34      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   | halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1. Form Ketersediaan Menjadi Responden.....  | 72      |
| Lampiran 2. Kuisisioner Kepuasan Pasien .....   | 73      |
| Lampiran 3. Form Sisa Makanan .....   | 75      |
| Lampiran 4. Data Hasil Rata-Rata Sisa Makanan Pasien Selama 3 Hari .....                          | 76      |
| Lampiran 6. Data Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan<br>Dengan Sisa Makanan ..... | 80      |
| Lampiran 7. Data Hasil Statistik .....  | 82      |
| Lampiran 8. Surat Perizinan Penelitian.....   | 85      |
| Lampiran 9. Dokumentasi.....  | 86      |

## DAFTAR SINGKATAN

|                 |  |
|-----------------|--|
| WHO             | : <i>World Health Organization</i>               |
| FOA             | : <i>Food and Agriculture Organization</i>       |
| IOM             | : <i>International Organization for Migratio</i> |
| RSI             | : Rumah Sakit Islam                              |
| VIP             | : <i>Very Important Person</i>                   |
| BKIA            | : Balai Kesehatan Ibu Dan Anak                   |
| UPI/ICU         | :Unit Perawatan Intensif                         |
| NICU            | :Unit Perawatan Intensif Neonatus                |
| <i>SERVQUAL</i> | : <i>Service Quality</i>                         |
| <i>TEF</i>      | : <i>thermic effect of food</i>                  |
| TKTP            | : Tinggi Kalori Tinggi Protein                   |
| RSUD            | : Rumah Sakit Umum Daerah                        |