

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
RINGKASAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Kesehatan.....	8
B. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien	17
C. Tinjauan Umum Tentang Teori Kepuasan	21
D. Tinjauan Umum Tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	28
E. Tinjauan Umum Tentang Puskesmas	32
F. Tinjauan Umum Tentang Variabel yang Diteliti	40
G. Kerangka Teori.....	43
BAB III KERANGKA KONSEP.....	45

A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti.....	45
B. Bagan Kerangka Konsep.....	48
C. Hipotesis	48
D. Definisi Operasional dan Kriteria Obyektif	49
BAB IV METODE PENELITIAN.....	60
A. Jenis Penelitian	60
B. Lokasi Penelitian	60
C. Populasi	60
D. Sampel.....	61
E. Cara Pengambilan Sampel.....	62
F. Pengumpulan Data.....	63
G. Sumber Data	63
H. Pengolahan Data.....	64
I. Analisis Data	65
J. Penyajian Data	66
K. Langkah-Langkah Penelitian	66
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. Hasil Penelitian.....	67
B. Pembahasan	81
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	103