

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Konsep Kualitas Pelayanan	10
B. Konsep Kepuasan Pasien	15
C. Konsep UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP	20
D. Tinjauan Hasil Penelitian Berdasarkan Variabel Penelitian	24
E. kerangka teori	27
BAB III KERANGKA KONSEP	28
A. Dasar Pemikiran Variabel.....	28

B. Kerangka Konsep.....	31
C. Hipotesis	31
D. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	34
BAB IV METODE PENELITIAN	44
A. Jenis penelitian	44
B. Lokasi penelitian	44
C. Populasi dan Sampel	44
D. Pengumpulan Data	46
E. Sumber Data	46
F. Pengelolaan dan Analisis Data	47
G. Penyajian Data.....	49
H. Langkah- Langkah penelitian	49
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
B. Hasil	52
C. Pembahasan	63
BAB VI PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77

LAMPIRAN	84
-----------------------	-----------