

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RINGKASAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Umum Rumah Sakit	12
B. Tinjauan Umum Rawat Jalan	16
C. Tinjauan Umum Lansia.....	18
D. Tinjauan Umum Waktu Tunggu	19
E. Tinjauan Umum Ruang Tunggu	21
F. Tinjauan Umum Kepuasan	25
G. Kerangka Teori	29
BAB III KERANGKA KONSEP	30
A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti	30
B. Bagan Kerangka Konsep	32
C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif	33
D. Hipotesis	40
BAB IV METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	42
C. Populasi	42

D. Sampel	42
E. Besar Sampel	43
F. Cara Pengambilan Sampel	44
G. Pengumpulan Data.....	45
H. Sumber Data	46
I. Pengolahan dan Analisis Data	46
J. Penyajian Data	48
K. Langkah - Langkah Penelitian.....	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
B. Hasil Penelitian.....	53
C. Pembahasan	71
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	95