

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pelayanan Kesehatan.....	10
B. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	15
C. Kepuasan Pasien.....	18
D. Persepsi Pasien .....	20
E. Harapan Pasien .....	21
F. Karakteristik Pasien .....	22
G. Puskesmas .....	25
H. Rawat Jalan .....	28
I. Kerangka Teori .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Kerangka Konsep.....	32
B. Hipotesis Penelitian.....	33
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	33

D. Rancangan Penelitian .....	37
E. Populasi dan Sampel .....	37
F. Teknik Pengumpulan Data .....	40
G. Instrumen Penelitian.....	42
H. Prosedur Penelitian.....	45
I. Pengolahan dan Analisis Data .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	53
B. Karakteristik Responden.....	54
C. Hasil Analisis .....	57
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Hubungan Faktor Keandalan ( <i>Reliability</i> ) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara .....	76
B. Hubungan Faktor Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara.....	79
C. Hubungan Faktor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara .....	82
D. Hubungan Faktor Empati ( <i>Empathy</i> ) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara .....	85
E. Hubungan Faktor Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara .....	87
F. Keterbatasan Penelitian.....	90
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	