

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Instalasi Rawat Jalan	10
B. Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan	16
C. Kepuasan Pelanggan/Pasien.....	20
D. Kerangka Teori.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Kerangka Konsep	26
B. Hipotesis.....	27
C. Variabel Penelitian	27
D. Definisi Operasional.....	28
E. Metode Penelitian.....	35
F. Populasi dan Sampel	35
G. Teknik Pengambilan Sampel.....	37
H. Instrumen Penelitian.....	38
I. Teknik Pengambilan Data	40
J. Prosedur Penelitian.....	41
K. Pengolahan dan Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Lokasi Penelitian	52
B. Data Umum	52
C. Data Khusus	55

BAB V PEMBAHASAN

A. Hubungan <i>Responsiveness</i> Dengan Kepuasan Pasien (<i>Responsiveness</i>).....	85
B. Hubungan <i>Tangible</i> Dengan Kepuasan Pasien (<i>Tangible</i>)	86
C. Hubungan <i>Reliability</i> Dengan Kepuasan Pasien (<i>Reliability</i>)	88
D. Hubungan <i>Assurance</i> Dengan Kepuasan Pasien (<i>Assurance</i>)	89
E. Hubungan <i>Empathy</i> Dengan Kepuasan Pasien (<i>Empathy</i>)	91
F. Keterbatasan Peneliti.....	92

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN