

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
LEMBAR PERNYATAAN.....	xiv
KATA PENGANTAR	xv
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kepuasan Pasien.....	11
B. Pelayanan	22

C. Kualitas Pelayanan	23
D. Puskesmas	32
E. Pelayanan Kesehatan Gigi.....	34
F. Kerangka Teori.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Kerangka Konsep	40
B. Hipotesis Penelitian.....	40
C. Variabel Penelitian	41
D. Definisi Operasional.....	42
E. Rancangan Penelitian	44
F. Populasi dan Sampel	44
G. Sumber Data.....	46
H. Instrumen Penelitian.....	46
I. Prosedur Penelitian.....	50
J. Pengolahan dan Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN	56
A. Gambaran Lokasi Penelitian	56
B. Analisis Univariat.....	57
C. Analisis Bivariat.....	69
BAB V PEMBAHASAN	74
A. Hubungan Kualitas Fungsional Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien Aspek <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor.....	74

B. Hubungan Kualitas Fungsional Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien Aspek <i>Assurance</i> (Jaminan) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor	76
C. Hubungan Kualitas Fungsional Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien Aspek <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor	78
D. Hubungan Kualitas Fungsional Aspek <i>Empathy</i> (Perhatian) dengan Kepuasan Pasien Aspek <i>Empathy</i> (Perhatian) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor	81
E. Hubungan Kualitas Fungsional Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Aspek <i>Reliability</i> (Kehandalan) di Poli BP Gigi UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor	83
F. Keterbatasan Penelitian	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92