

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PERNYATAAN	xiv
KATA PENGANTAR.....	xv
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan	7
D. Ruang Lingkup Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11

A. Puskesmas	11
B. Kepuasan Pengguna.....	22
C. Metode EUCS	27
D. Kerangka Teori.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Kerangka konsep.....	37
B. Variabel Penelitian	37
C. Definisi Istilah.....	38
D. Desain Penelitian	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
F. Instrumen Penelitian.....	45
G. Prosedur Penelitian	46
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN	52
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	52
B. Karakteristik Responden	57
C. Kepuasan Pengguna Medis di Puskesmas Kota Tasikmalaya Menggunakan Metode EUCS	59
BAB V PEMBAHASAN	75

A. Kepuasan Pengguna Medis di Puskesmas Kota Tasikmalaya Menggunakan Metode EUCS	75
B. Keterbatasan Penelitian	98
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	107