

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Praktis	8
1.4.2. Manfaat Teoritis	8
1.5. Ruang Lingkup	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Pustaka	9
2.2. Kepuasan Pasien	10

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien	10
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	10
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien	13
2.2.4 Aspek-aspek Kepuasan Pasien	14
2.2.5 Dimensi kepuasan pasien	16
2.2.6 Tingkat Kepuasan	18
2.2.7 Metode pengukuran kepuasan	19
2.2.8 Indeks Kepuasan	21
2.3. Pelayanan Kesehatan	23
2.3.1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	23
2.3.2. Ruang Lingkup Pelayanan Kesehatan	24
2.3.3. Syarat-syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	24
2.4. Puskesmas	26
2.4.1 Pengertian Puskesmas	26
2.4.2 Fungsi Puskesmas	27
2.5. Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien	28
2.6. Kerangka Konseptual	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Paradigma Penelitian	30
3.3. Variabel Penelitian	31

3.4 Definisi Konseptual dan Operasional	31
3.4.1 Definisi Konseptual	31
3.5.2 Definisi Operasional	31
3.6 Populasi Dan Sampel	32
3.7 Etika Penelitian	33
BAB IV DESAIN PENELITIAN	35
4.1 Instrumen Penelitian	35
4.1.1 Instrumen Penelitian	35
4.1.2 Teknik Pengambilan Data	38
4.2 Langkah-Langkah Penelitian	39
4.2.1 Tahap Persiapan	39
4.2.2 Tahap Pelaksanaan	40
4.2.3 Tahap Akhir	40
4.3 Pengolahan dan Analisis Data	41
4.3.1 Pengolahan Data	41
4.3.2 Analisis Data	43
4.4 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan	44
DAFTAR PUSTAKA	52
Lampiran 6 Kisi-Kisi Kuesioner	60
Lampiran 7 Lembar Kuesioner	61
Kuesioner Kepuasan Pasien	61

HASIL ANALISIS PENELITIAN	69
Lampiran 8 Lembar Pembimbing Utama	71
Lampiran 9 Lembar Pembimbing Pendamping	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional	31
Tabel 4. 1 Nilai Skala Alpha Cronbach's	1

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Konseptual	29
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Studi Pendahuluan

Lampiran 2 Surat Persetujuan Judul

Lampiran 3 Surat Ijin Puskesmas

Lampiran 4 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 5 Lembar *Informed Consent*

Lampiran 6 Kuesioner Penelitian

Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing Utama

Lampiran 8 Lembar Bimbingan Pembimbing Pendamping

Lampiran 9 Biodata