

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 <i>Antenatal Care</i> (ANC).....	7
2.1.2 Mutu Pelayanan.....	10
2.1.3 Kepuasan	15

A. Pengertian Kepuasan	15
2.1.4 Puskesmas	17
2.2 Kerangka Teori	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	21
3.2 Rancangan Penelitian	21
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.4 Variabel Penelitian	22
3.4.1 Variabel Dependen.....	23
3.4.2 Varibel Independen	23
3.5 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	23
3.5.1 Definisi Konseptual.....	23
3.5.2 Definisi Operasional.....	25
3.6 Populasi dan Sampel.....	28
3.6.1 Populasi.....	28
3.6.2 Sampel.....	29
3.7 Metode Pengumpulan Data	30
3.7.1 Cara Pengumpulan Data	30
3.7.2 Sumber Data	31
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.7.4 Instrumen Penelitian.....	33
3.8 Pengolahan dan Analisis Data	33
3.8.1 Pengolahan Data.....	33
3.8.2 Analisis Data	34
3.9 Etika Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37

4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.2	Pembahasan	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional.....	26
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi kepuasan ibu hamil pada SERVQUAL	38
Tabel 4. 3 Skor SERVQUAL	39
Tabel 4. 4 Ranking SERVQUAL	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Penelitian	20
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian	21
Gambar 3. 2 Rancangan Teori.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan Penelitian	56
Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden.....	57
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Responden	58
Lampiran 4 Kisi-kisi Kuesioner	59
Lampiran 5 Lembar Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
Lampiran 7 Surat Izin Melakukan Penelitian Kepada Dinas Kesehatan Kota Bandung	70
Lampiran 8 Surat Izin melakukan Penelitian Kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	71
Lampiran 9 Surat Balasan Izin Penelitian dari Kesbangpol.....	72
Lampiran 10 Surat Izin Melakukan Penelitian Kepada KA Puskesmas Kujang Sari ...	73
Lampiran 11 Surat Balasan Izin Penelitian dari KA Puskesmas Kujang Sari	74
Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian.....	75
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas	76
Lampiran 14 Master Tabel	78
Lampiran 15 Tabulasi Data	83
Lampiran 16 Hasil Olah Data.....	84
Lampiran 17 Dokumentasi Penelitian	87
Lampiran 18 Bimbingan Skripsi Kepada Pembimbing 1	89
Lampiran 19 Bimbingan Skripsi Kepada Pembimbing 2.....	90
Lampiran 20 Hasil Cek Plagiarisme Menggunakan Turnitin.....	91
Lampiran 21 Riwayat Hidup Penulis	92