

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	v
Daftar Gambar	vi
Daftar Grafik	vii
Pernyataan Bebas Plagiasi	viii
Kata pengantar	ix
Abstraks	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	11
B. Kerangka Teori	23
C. Kerangka Konsep	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	25

C. Subjek Penelitian	25
D. Identifikasi Variabel Penelitian	28
E. Definisi Operasional Variabel	28
F. Instrumen Penelitian	29
G. Teknik Pengumpulan Data	29
H. Cara Analisa Data	29
I. Etika Penelitian	29
J. Jalannya Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	40
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	47
1. Kuesioner <i>patient experience</i>	
2. Panduan wawancara untuk staf pelayanan <i>drive thru</i>	