

DAFTAR ISI

Halaman Pernyataan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
Intisari	x
<i>Abstract</i>	xi

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	9

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	11
2.2 Kinerja Pelayanan (<i>Service Performance</i>)	22
2.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	30
2.4 Penelitian Terdahulu	38
2.5 Profil Puskesmas Semanggang	39

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.3 Jenis dan Sumber Data	48
3.4 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	49
3.5 Instrumen Penelitian	49
3.6 Teknik Analisis Data	50

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Instrumen Penelitian	53
4.2 Data dan Analisis	61
4.3 Pembahasan	87

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan	90
5.2 Keterbatasan Penelitian	91
5.3 Saran dan Rekomendasi	91

DAFTAR PUSTAKA	93
-----------------------------	-----------