

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
PRAKATA.....	III
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR.....	X
INTISARI	XI
ABSTRACT.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Telaah Pustaka	9
B. Kerangka Teori	24
C. Kerangka Konsep.....	25
D. Hipotesis Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
C. Subjek Penelitian	26
D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
E. Instrumen Penelitian	30
F. Cara Analisis Data	35
G. Etika Penelitian	37
H. Keterbatasan Penelitian	37
I. Jalannya Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	69
1. Surat Keterangan Kelaikan Etik Penelitian	69
2. Surat Ijin Penelitian	70
3. Kuesioner Persepsi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Minat Berkunjung	

Ulang di poli gigi RSUD Panembahan Senopati	71
4. Lembar Penjelasan kepada Calon Subyek	79
5. Persetujuan Keikutsertaan dalam Penelitian	82
6. Hasil Analisis Univariat	83
7. Mean dan Standard Deviasi	92
8. Hasil Analisis Bivariat	94
9. Hasil Analisis Multivariat	95
10. Uji Validitas R Pearson product Moment	96
11. Uji Reliabilitas	100
12. Uji Asumsi Klasik	103