

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Telaah Pustaka .....	9
1. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	9
2. Kepuasan Pasien .....	16
3. Disparitas Kepuasan Pasien .....	18
4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	23
5. Puskesmas .....	24
B. Kerangka Teori .....	30
C. Kerangka Konsep .....	31
D. Hipotesis .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Subjek Penelitian.....	32

D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	34
E. Definisi Operasional Variabel .....	34
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data .....	37
G. Cara Analisis Data.....	39
H. Etika Penelitian .....	42
I. Keterbatasan Penelitian .....	43
J. Rencana Kerja.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
A. Hasil Penelitian .....	45
B. Pembahasan .....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN .....	71