



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
PERNYATAAN .....	vii
INTISARI .....	viii
ABSTRACT .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Keasilian Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Tujuan Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
A. Telah Pustaka.....	12
2.2.1. Pengertian Persepsi .....	12
2.2.2. Pengertian Mutu .....	12
B. Kepuasan.....	19
c. Asuransi Kesehatan.....	20
D. Landasan Teori.....	23
E. Kerangka Konsep.....	24
F. Hipotesis .....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	26
A. Rancangan Penelitian.....	26



B. Lokasi Penelitian .....	26
C. Populasi dan Subjek Penelitian .....	27
D. Identifikasi Variabel dan Defenisi Operasional.....	29
E. Alat Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Pengolahan dan Analisis Data.....	35
H. Uji Coba Alat Penelitian .....	36
I. Jalannya Penelitian.....	37
J. Kesulitan dan Kelemahan Penelitian...	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan .....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran.....	56
RINGKASAN PENELITIAN .....	58
DAFTAR PUSTAKA .....	75



### DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Jumlah Kepesertaan ASKES Perwakilan Sorong Tahun 2000 .....	5
Tabel 2. Jumlah Sarana Kesehatan Pemerintah dan Swasta Kabupaten Sorong .....	6
Tabel 3. Pengetahuan Pasien Peserta Askes Terhadap Pelayanan PT Askes .....	7
Tabel 4. Distribusi Karakteristik Responden .....	41
Tabel 5. Hubungan antara faktor Sosiodemografi dengan Kepuasan peserta Askes .....	42
Tabel 6. Distribusi Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan peserta Askes ...	44
Tabel 7. Perbandingan Nilai rerata persepsi terhadap Mutu pelayanan kesehatan saat ini terhadap mutu diharapkan.....	45