

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIASI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Tinjauan Pustaka .....	6
F. Landasan Teori .....	14
G. Kerangka Konsep Penelitian .....	16
H. Keterangan Empiris .....	17
I. Hipotesis .....	17
BAB II METODE PENELITIAN .....	18
A. Desain Penelitian .....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
D. Variabel Penelitian .....	20
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	21
F. Instrumen Penelitian .....	25
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	29
H. Metode Pengumpulan Data .....	32
I. Analisis Data .....	32
J. Alur Penelitian .....	35
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	37
A. Gambaran Sosiodemografi dan Pengalaman Pengobatan Pelanggan .....	38
B. Gambaran Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	44
C. Hubungan Sosiodemografi dan Pengalaman Pengobatan Pelanggan dengan Tingkat Kepuasan .....	51
D. Keterbatasan Penelitian .....	64
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN .....	74