

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Keaslian Penelitian .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Telaah Pustaka .....	9
1. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) .....	9
2. Pelanggan RSGM .....	16
3. Desain Tata Letak Dan Ruang RSGM .....	19
4. Kepuasan Pelanggan .....	36
B. Landasan Teori .....	48
C. Kerangka Konsep .....	51
D. Hipotesis .....	52

### BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	53
B. Lokasi Penelitian .....	53
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	53
D. Variabel Penelitian .....	54
E. Definisi Operasional .....	55
F. Instrumen Penelitian .....	56
G. Jalannya Penelitian .....	65
H. Analisa Data .....	68
I. Kesulitan Penelitian .....	69
J. Kelemahan Penelitian .....	70
K. Skema Alur Penelitian .....	71

### BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian .....	72
1. Karakteristik Responden .....	72
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	73
3. Analisa Kuantitatif .....	78
B. Pembahasan .....	86

### BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	95

DAFTAR PUSTAKA .....	97
----------------------	----

### LAMPIRAN