

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i>	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Umum.....	8
D. Tujuan Khusus.....	8
E. Manfaat.....	8
F. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
B. Kerangka Teori.....	37
C. Kerangka Konsep.....	38
D. Pertanyaan Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Definisi Operasional.....	42

E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	43
F. Analisis Data	47
G. Pelaksanaan Penelitian.....	48
H. Hambatan Penelitian.....	49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden.....	50
B. Hasil	51
C. Pembahasan.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	72

Daftar Pustaka.....	73
---------------------	----

Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teori.....	37
Gambar 2. Kerangka Konsep.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	50
Tabel 2 Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Praktek Nur Ahsani.....	53
Tabel 3 Gambaran Fasilitas Pelayanan di Klinik Dokter Praktek Nur Ahsani.....	55
Tabel 4 Distribusi Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Praktik Nur Ahsani.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar kuisioner
- Lampiran 2. Checklist Observasi
- Lampiran 3. Tabel perhitungan karakteristik responden
- Lampiran 4. Tabel perhitungan pelayanan yang ada di klinik dokter praktik Nur
Ahsani
- Lampiran 5. Rekap jawaban kuisioner