

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Pustaka	7
1. Puskesmas.....	7
2. Kepuasan Pasien	8
3. Kualitas Pelayanan	10
4. Dimensi Kualitas Jasa.....	11
5. SERVQUAL (<i>service quality</i>)	12
6. <i>Importance Performance Analysis</i>	15
B. Landasan teori	18
C. Kerangka Konsep	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	21
1. Jenis Penelitian	21
2. Rancangan Penelitian	21
B. Waktu dan Tempat Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi Penelitian.....	21
2. Sampel Penelitian	22



D. Variabel Penelitian	23
E. Definisi Operasional	23
F. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	24
G. Jenis Data.....	26
1. Sumber data primer	26
2. Sumber data sekunder	26
H. Teknik Analisis Data	26
I. Uji Validitas dan Reliabilitas Data	27
J. Jalannya Penelitian	28
1. Tahap persiapan	28
2. Tahap pelaksanaan.....	28
3. Tahap akhir.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Hasil	29
1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa.....	46
2. Tingkat Kesenjangan Atribut Pelayanan di Puskesmas Mlati I Berdasarkan Kesesuaian Kenyataan dan Harapan	49
B. Pembahasan.....	54
1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Jasa	57
2. Tingkat kesenjangan atribut pelayanan di Puskesmas Mlati I Berdasarkan Kesesuaian Kenyataan dan Harapan.....	57
3. Atribut-Atribut pelayanan di Puskesmas Mlati I yang Membutuhkan Prioritas Perbaikan Error! Bookmark not defined.	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	73