

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
PERNYATAAN	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Telaah Pustaka	8
1. Pelayanan Kesehatan Puskesmas	8
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan Primer.....	9
3. Akreditasi Puskesmas	11
4. Kepuasan Pasien	13
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	16
B. Kerangka Teori	19
C. Kerangka Konsep	20
D. Hipotesis Penelitian	20
BAB III. METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Desain Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22



C. Subyek Penelitian	22
D. Identifikasi Variabel Penelitian	24
E. Definisi Operasional Variabel	25
F. Instrumen Penelitian	26
G. Validitas dan Reliabilitas	27
H. Cara Analisis Data	29
I. Etika Penelitian	33
J. Keterbatasan Penelitian	34
K. Jalannya Penelitian	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Karakteristik Pasien	36
2. Kepuasan Pasien	40
3. Hubungan Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pasien	41
4. Hubungan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien	42
5. Analisis Multivariat	43
B. Pembahasan	45
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	60