

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
E. Keaslian penelitian	3
F. Gambaran Umum	5
KAJIAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Pustaka.....	8
B. Landasan Teori.....	17
C. Kerangka konsep.....	18
D. Hipotesis.....	18
METODE PENELITIAN	19
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	19
B. Populasi dan Sampel.....	19
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
D. Variabel Penelitian.....	21
E. Definisi Operasional.....	22
F. Teknik Pengambilan data	23
G. Instrumen Penelitian	24
H. Teknik Validitas dan Reliabilitas data.....	26
I. Analisis data	26
J. Rencana Pelaksanaan.....	30
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Hasil	32

1.	Karakteristik Responden	32
2.	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan.....	33
3.	Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.	36
4.	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan	38
B.	Pembahasan	40
1.	Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan.....	40
2.	Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	42
3.	Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan	46
BAB V		48
KESIMPULAN DAN SARAN		48
A.	Kesimpulan.....	48
B.	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA		50