

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	8
1. Keluhan Pelanggan	8
2. Manajemen Keluhan.....	14
3. Rumah Sakit	17
B. Kerangka Teori.....	20
C. Kerangka Konsep.....	21
D. Pertanyaan Penelitian	21
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Subjek Penelitian.....	22
D. Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	23
E. Instrumen Penelitian.....	23
F. Analisis Data	24
G. Etika Penelitian	25
H. Prosedur Penelitian.....	26
I. Keterbatasan Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	28
B. Pembahasan	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	45
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Tabel 3.1 Definisi Operasional

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Teori Penelitian.....

Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Ethical Clearence
	Pedoman Wawancara
	Lembar Persetujuan
	Surat Izin melaksanakan penelitian di RSUD Kota Yogyakarta