

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. Kualitas Pelayanan	13
3. Macam-Macam Jenis Perawatan Gigi yang dilakukan di Puskesmas.....	19
4. Hak dan Kewajiban Dokter atau Dokter Gigi	19
5. Pasien	20
6. Puskesmas	21
B. Landasan Teori	22
C. Kerangka Konsep.....	25
D. Pertanyaan Penelitian.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
D. Unit Analisis	28
E. Definisi Operasional Penelitian	28
F. Instrumen Penelitian	30
G. Jenis dan Sumber Data.....	31
H. Pengolahan dan Analisa Data	31

I. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
J. Jalan Penelitian	35
K. Kesulitan Penelitian	37
L. Kelemahan Penelitian	37
M. Skema Alur Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	39
B. Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	