

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul</b>	i
<b>Halaman Persetujuan</b>	ii
<b>Daftar Isi</b>	iii
<b>Daftar Tabel</b>	iv
<b>Daftar Gambar</b>	v
<b>Daftar Lampiran</b>	vi
<b>Abstrak</b>	vii
<b>Abstract</b>	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
A Latar Belakang Masalah	1
B Perumusan Masalah	8
C Tujuan Penelitian	8
D Manfaat Penelitian	8
E Keaslian Penelitian	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	10
A Telaah Pustaka	10
1 Kepuasan pasien pelayanan gigi	10
2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien gigi	13
a Sosio demografis	13
b Kecemasan terhadap pelayanan gigi ( <i>dental anxiety</i> )	15
B Kerangka Teori	18
C Kerangka Konsep	19
D Pertanyaan Penelitian	19
E Hipotesis	19

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	20
A	Rancangan Penelitian	20
B	Lokasi Penelitian	20
C	Subjek Penelitian	20
1	Batasan Populasi	20
2	Besar Sampel	20
3	Cara Pengambilan Sampel	21
D	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	22
E	Instrumen Penelitian	23
F	Cara Analisis Data	26
G	Etika Penelitian	28
H	Keterbatasan Penelitian	28
I	Jalannya Penelitian	28
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	30
A	Hasil Penelitian	30
1	Sosio demografis	30
2	Kepuasan pasien	32
3	Kecemasan pasien	35
4	Hubungan antara sosio demografis, kecemasan, dan mutu Pelayanan	37
5	Pengaruh karakteristik sosiodemografis dan kecemasan pasien terhadap kepuasan pasien	41
B	Pembahasan	47
1	Kepuasan pasien	47
2	Hubungan sosiodemografis pasien terhadap kepuasan pasien	49
3	Hubungan kecemasan pasien terhadap kepuasan pasien	51

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	54
A.	Kesimpulan	54
B.	Saran	54
	<b>Daftar pustaka</b>	56
	<b>Lampiran</b>	60

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Hasil penilaian kepuasan pelanggan poliklinik gigi dan mulut RSUD Karawang Tahun 2009	5
Tabel 2.	Hasil penilaian kepuasan pelanggan poliklinik gigi dan mulut RSUD Karawang Tahun 2010	6
Tabel 3.	Hasil pengujian validitas	25
Tabel 4.	Hasil pengujian reliabilitas	26
Tabel 5.	Deskripsi karakteristik pasien poliklinik gigi dan mulut di RSUD Karawang	31
Tabel 6.	Rerata item pernyataan kepuasan pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD Karawang	33
Tabel 7.	Rerata variabel kepuasan pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD Karawang	34
Tabel 8.	Tabel perasaan cemas pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD Karawang	35
Tabel 9.	Tabel bivariat karakteristik dan kecemasan pasien terhadap kepuasan pasien poliklinik gigi dan mulut RSUD Karawang	38
Tabel 10.	Tabel regresi sosiodemografis dan kecemasan pasien terhadap keterampilan dokter	42
Tabel 11.	Tabel regresi sosiodemografis dan kecemasan pasien terhadap faktor interpersonal	43
Tabel 12.	Tabel regresi sosiodemografis dan kecemasan pasien terhadap fasilitas	44
Tabel 13.	Tabel regresi sosiodemografis dan kecemasan pasien terhadap kemudahan	45
Tabel 14.	Tabel regresi sosiodemografis dan kecemasan pasien terhadap biaya pengobatan	46
Tabel 15.	Tabel regresi sosiodemografis dan kecemasan pasien terhadap kepuasan	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penilaian *Dental Anxiety Scale*

36

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Blangko kuesioner	60
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas	67
Lampiran 3. Uji t-test dan Anova	74
Lampiran 4. Uji F dan Uji t	80