



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	
<b>PERNYATAAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>INTISARI</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Keaslian Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Telaah Pustaka .....	9
1. Pelayanan .....	9
2. Mutu pelayanan .....	10
3. Model konseptual Servqual .....	13
4. Kepuasan pelanggan .....	16
5. Dimensi pelayanan kesehatan rumah sakit..	21
6. Pelayanan rawat jalan .....	22
B. Kerangka Teori .....	25
C. Kerangka Konsep .....	26
D. Landasan Teori .....	27
E. Pertanyaan Penelitian .....	28
F. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	29
A. Rancangan Penelitian .....	29
B. Subjek Penelitian .....	29
C. Variabel Penelitian .....	30
D. Definisi Operasional .....	30
E. Instrumen Penelitian .....	33
F. Cara Analisis Data .....	33
G. Etika Penelitian .....	33
H. Jalannya Penelitian .....	34
I. Kesulitan Penelitian .....	35
J. Kelemahan Penelitian .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	36



A. Hasil Penelitian .....	36
1. Karakteristik responden .....	36
2. Kesenjangan 1 ( <i>gap</i> 1 ) .....	
3. Kesenjangan 2 ( <i>gap</i> 2 ) .....	
4. Kesenjangan 3 ( <i>gap</i> 3 ) .....	
5. Kesenjangan 4 ( <i>gap</i> 4 ) .....	39
6. Kesenjangan 5 ( <i>gap</i> 5 ) .....	40
B. Pembahasan .....	41
1. Karakteristik responden .....	42
2. Kesenjangan 1 ( <i>gap</i> 1 ) .....	43
3. Kesenjangan 2 ( <i>gap</i> 2 ) .....	44
4. Kesenjangan 3 ( <i>gap</i> 3 ) .....	44
5. Kesenjangan 4 ( <i>gap</i> 4 ) .....	45
6. Kesenjangan 5 ( <i>gap</i> 5 ) .....	45
	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	
	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>48</b>
	50
	55