

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan .....	4
D. Manfaat .....	4
E. Keaslian Penelitian .....	5
F. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
A. Tinjauan Pustaka.....	9
B. Landasan Teori.....	24
C. Kerangka Konsep .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Dan Rancangan Penelitian .....	27
B. Populasi Dan Sampel .....	27
C. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	29
D. Variabel Penelitian.....	29
E. Definisi Operasional.....	29
F. Teknik Pengambilan Data.....	30
G. Instrumen Penelitian .....	30
H. Teknik Validasi Dan Reliabilitas Data .....	32
I. Analisis Data.....	35
J. Jalannya Penelitian.....	38

K. Keterbatasan Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian.....	40
1. Gambaran Karakteristik Pasien di Klinik Barokah .....	40
2. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Pengukuran Gap.....	42
3. Atribut Pelayanan yang Perlu Diperbaiki di Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	50
B. Pembahasan .....	55
1. Gambaran Karakteristik Pasien di Klinik Barokah .....	55
2. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Pengukuran Gap.....	57
3. Atribut Pelayanan yang Perlu Diperbaiki di Pendaftaran Rawat Jalan Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN .....	ix