

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	2
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SINGKATAN .....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Teori .....	12
B. Landasan Teori .....	35
C. Kerangka Teori .....	37

D. Kerangka Penelitian.....	37
E. Pertanyaan Penelitian .....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
D. Variabel Penelitian.....	41
E. Definisi Operasional.....	42
F. Alat Ukur dan Cara Pengukuran .....	43
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
H. Teknik Pengumpulan Data .....	46
I. Jalannya Penelitian .....	47
J. Etika Penelitian.....	51
K. Analisis Data.....	52
L. Hambatan dan Keterbatasan Penelitian.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil Penelitian.....	54
1. Gambaran Karakteristik Responden .....	54
2. Penilaian Kualitas Pelayanan <i>Medical Check-Up</i> di Klinik GMC ..	55
B. PEMBAHASAN.....	62
1. Data Karakteristik Responden.....	62
2. Gambaran Kualitas Pelayanan <i>Medical Check-up</i> di Klinik GMC .	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. KESIMPULAN .....	82

B. SARAN .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN.....	90