

## DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSYARATAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Keaslian Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Telaah Pustaka.....	8
1. Kepuasan Pasien.....	8
a. Pengertian Kepuasan.....	8
b. Metode Pengukuran Kepuasan.....	9
c. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	10
d. Kepuasan Pasien pada Perawatan Gigi.....	13
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	16
a. Pengertian Kualitas.....	16
b. Pelayanan Kesehatan Gigi yang Berkualitas.....	19
c. Hubungan Kualitas Pelayan gigi terhadap Kepuasan Pasien...	20
d. Pelayanan Kesehatan Gigi oleh Mahasiswa Kepaniteraan.....	22
B. Landasan Teori.....	23
C. Hipotesis.....	25
D. Kerangka Teori.....	26
E. Kerangka Konsep.....	27
III. METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Identifikasi Variabel.....	28

C. Definisi Operasional.....	28
D. Subjek Penelitian.....	29
E. Alat Ukur Penelitian.....	31
F. Jalannya Penelitian.....	31
G. Analisis Data.....	34
H. Alur Penelitian.....	36
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian.....	37
1. Karakteristik Subjek Penelitian.....	37
2. Hubungan Antar Faktor dengan Kepuasan Pasien.....	38
3. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien.....	42
B. Pembahasan.....	44
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	57