

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Intisari .....	xv
<i>Abstract</i> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Keaslian penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Puskesmas .....	14
B. Puskesmas Margadana.....	18

C. Jasa/Pelayanan .....	26
D. Dimensi Kualitas Jasa .....	28
E. Persepsi .....	31
F. Kepuasan Konsumen (pasien).....	31
G. Landasan Teori .....	32
H. Kerangka Konsep Penelitian.....	34
I. Hipotesis .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Variabel Penelitian.....	36
1. Variabel Independen .....	36
2. Variable Dependen .....	36
3. Definisi Operasional Variabel.....	36
B. Rancangan Penelitian.....	39
C. Metode Penelitian .....	39
D. Populasi dan Sampel.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Lokasi Penelitian.....	42
G. Bahan/Materi Penelitian .....	42
H. Kuesioner .....	42
I. Jalannya Penelitian .....	44
J. Indikator.....	45
K. Analisis Data.....	47
1. Analisis Data Kualitatif .....	47

2.	Analisis Data kuantitatif .....	47
3.	Uji Validitas .....	48
4.	Uji Reliabilitas .....	48
5.	Data Asumsi Klasik .....	49
	a. Uji Multikolinearitas .....	49
	b. Uji Heteroskedastisitas .....	50
	c. Uji Normalitas .....	50
6.	Uji Koefisien Regresi Linear .....	51
	a. Uji t .....	51
	b. Uji F .....	52
	c. Koefisien Determinasi .....	53
L.	Definisi Operasional .....	53
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
A.	Pengujian Tingkat Keباikan Alat Ukur .....	56
	1. Pengujian Validitas .....	56
	2. Pengujian Reliabilitas .....	58
B.	Deskripsi Responden .....	59
	1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
	2. Responden Berdasarkan Klasifikasi Pasien .....	60
	3. Responden Berdasarkan Usia .....	61
	4. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	61
	5. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
	6. Responden Berdasarkan Pendapatan .....	63

	C. Analisis dan Pembahasan Data .....	64
	1. Gambaran Umum Variabel Penelitian .....	64
	2. Uji Asumsi Klasik .....	69
	3. Uji Analisis Regresi Linear .....	73
	D. Pembahasan .....	79
BAB	V PENUTUP .....	93
	A. Kesimpulan .....	93
	B. Saran .....	93
	DAFTAR PUSTAKA .....	95
	LAMPIRAN .....	95
	RINGKASAN .....	145
	<i>SUMMARY</i> .....	156
	NASKAH PUBLIKASI .....	168