

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	ii
<b>Pernyataan</b> .....	iii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iv
<b>Daftar Isi</b> .....	vi
<b>Daftar Tabel</b> .....	viii
<b>Daftar Gambar</b> .....	ix
<b>Daftar Lampiran</b> .....	x
<b>Abstrak</b> .....	xi
<b>Abstract</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Telaah Pustaka .....	10
1. Pelayanan Rawat Jalan.....	10
2. Kinerja .....	11
3. Tenaga Administrasi .....	17
4. Kepuasan Pasien .....	19
B. Landasan Teori .....	22
C. Kerangka Teori .....	23
D. Kerangka Konsep .....	24
E. Pertanyaan Penelitian dan Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25

C.	Subjek Penelitian .....	25
D.	Identifikasi Variabel Penelitian .....	27
E.	Instrumen Penelitian .....	28
F.	Cara Analisis Data .....	31
G.	Etika Penelitian .....	33
H.	Jalannya Penelitian .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Hasil Penelitian .....	36
B.	Pembahasan .....	48
C.	Kelemahan Penelitian .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
A.	Kesimpulan .....	56
B.	Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....		58
LAMPIRAN .....		63