

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Keaslian Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	9
1. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM)	9
2. Pelanggan RSGM	16
3. Desain Tata Letak Dan Ruang RSGM	19
4. Kepuasan Pelanggan	36
B. Landasan Teori	48
C. Kerangka Konsep	51
D. Hipotesis	52

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	53
B. Lokasi Penelitian	53
C. Populasi dan Sampel Penelitian	53
D. Variabel Penelitian	54
E. Definisi Operasional	55
F. Instrumen Penelitian	56
G. Jalannya Penelitian	65
H. Analisa Data	68
I. Kesulitan Penelitian	69
J. Kelemahan Penelitian	70
K. Skema Alur Penelitian	71

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	72
1. Karakteristik Responden	72
2. Deskripsi Variabel Penelitian	73
3. Analisa Kuantitatif	78
B. Pembahasan	86

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	95
B. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA	97
----------------------	----

LAMPIRAN