

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .. Error! Bookmark not defined.	
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Telaah Pustaka	10
2.1. Kepuasan Pelanggan	10
2.2. Pelayanan Kesehatan di Indonesia.....	11
2.3. Teori <i>Reinventing Goverment “The Five C’s”</i> ,.....	12
B. Kerangka Teori Penelitian.....	16
2.4. Teori <i>Quality of care</i>	16
C. Kerangka Konsep.....	19
D. Hipotesa.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel penelitian.....	22
D. Defenisi Operasional.....	23
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	25
F. Cara Analisis Data	25

G. Etika Penelitian	27
BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	28
A. Hasil Penelitian	28
4.1. Gambaran Karakteristik Responden	28
4.2. Asosiasi kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan	32
4.3. Multivaribel Analisis.....	38
B. Pembahasan	41
4.4. Sektor Publik dan Pelayanan Kesehatan yang Efektif	42
4.5. Implikasi Teori Quality of Care dan Reinventing Government “The Five C’s” 43	
4.6. Persepsi kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan	45
BAB V KESIMPULAN dan SARAN	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55