

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Prakata	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Lampiran	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Abstrak	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	7
1. Mutu Pelayanan	7
2. Harapan dan Pengalaman	7
3. Perilaku Konsumen	8
4. Mutu Pelayanan Kesehatan	11
5. Kepuasan Pasien	14
6. Harapan dan Pengalaman Pasien Tentang Mutu Pelayanan	16
B. Kerangka Teori	20
C. Kerangka Konsep	21
D. Pertanyaan Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Subjek Penelitian	23
D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
E. Instrumen Penelitian	26
F. Cara Analisis Data	31
G. Etika Penelitian	32

G.	Etika Penelitian	32
H.	Jalannya Penelitian	32
I.	Keterbatasan Penelitian	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Hasil Penelitian	34
B.	Pembahasan	40
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	52
B.	Saran	52
	DAFTAR PUSTAKA	53
	LAMPIRAN	57