

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAKSI .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Jasa / Pelayanan .....	11
B. Kualitas Pelayanan.....	15
C. Kepuasan Pelanggan.....	22
D. Teori Persepsi Tentang Pelayanan.....	25
E. Kerangka Pikir Penelitian.....	39
F. Hipotesis.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	42
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
C. Pengumpulan Data .....	45
D. Metode Pengolahan / Analisis Data .....	45
E. Definisi Operasional Variabel .....	48

<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
	A. Sejarah Puskesmas Pembina Tanah Abang.....	50
	B. Visi, Misi dan Motto.....	52
	C. Fasilitas pelayanan Kesehatan.....	52
	D. Penampilan Pelayanan Puskesmas.....	53
	E. Sumber Daya Manusia.....	55
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Pembina Tanah Abang dan Tingkat Kepuasannya.....	57
	B. Pengaruh Persepsi tentang kualitas pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien .....	59
	C. Faktor faktor yang mempengaruhi persepsi pasien tentang kualitas pelayanan Puskesmas .....	60
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan.....	62
	B. Saran .....	63
	DAFTAR PUSTAKA.....	64
	LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	68