

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN		i
KATA PENGANTAR		ii
ABSTRAK		iii
DAFTAR ISI		iv
DAFTAR GAMBAR		vi
DAFTAR LAMPIRAN		vii
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang	1
	B. Perumusan Masalah Penelitian	4
	C. Tujuan Penelitian.....	4
	D. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II	LANDASAN TEORI	
	A. Definisi RS	6
	B. Kinerja Pelayanan.....	7
	C. Kualitas Pelayanan.....	15
	D. Kepuasan Pelanggan.....	19
	E. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..	22
	F. Pengertian Persepsi.....	22
	G. Kerangka Pikir Penelitian	24
	H. Hipotesis	26
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Tempat Dan Waktu Penelitian	27
	B. Jenis Dan Sumber Data	27
	C. Populasi Dan Sampel	28
	D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen	29
	E. Metode Pengolahan / Analisis Data.....	29
	F. Definisi Operasional Variabel.....	31

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum RS MPH	33
B.	Penilaian Kinerja Pelayanan RS MPH Berdasarkan KPP	41
C.	Persepsi Pasien Tentang Kinerja Pelayanan RS Medika Permata Hijau	43
D.	Pengaruh Umur, Pendidikan Dan Jenis Kelamin Terhadap Persepsi Pasien RS MPH	45
E.	Pengaruh Kinerja Pelayanan Yang Diberikan RS MPH Terhadap Kepuasan Pasien	46
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	48
B.	Saran-saran	49
	DAFTAR PUSTAKA	51
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	53