

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|----|
| PRAKATA | |
| ABSTRAK | |
| ABSTRACT | |
| DAFTAR ISI | |
| DAFTAR TABEL | |
| DAFTAR GAMBAR | |
| DAFTAR LAMPIRAN | |
| Bab I. Pendahuluan | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah | 4 |
| C. Perumusan Masalah Penelitian..... | 6 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| E. Manfaat / Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 7 |
| Bab II. Landasan Teori | |
| A. Tingkat Kepuasan dan Cara Pengukurannya..... | 9 |
| B. Pengertian Pelayanan Kesehatan..... | 14 |
| C. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| D. Pengertian Persepsi Pelanggan dan Cara Pengukurannya..... | 20 |
| E. Kerangka Pikir Penelitian..... | 23 |
| F. Hipotesis | 26 |
| Bab III. Metode Penelitian | |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 27 |
| B. Jenis dan Sumber Data..... | 27 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 27 |
| D. Tehnik Pengumpulan Data dan Instrumen..... | 28 |
| E. Metode Pengolahan/Analisis Data..... | 28 |
| F. Definisi Operasional Variabel..... | 31 |

| | |
|--|----|
| Bab IV. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | |
| A. Lokasi Penelitian..... | 35 |
| B. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Puskesmas..... | 37 |
| C. Tata Cara Kerja Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas..... | 40 |
| Bab V. Hasil Penelitian dan Pembahasan | |
| A. Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut | 48 |
| B. Bentuk Pelayanan yang Diharapkan oleh Pasien..... | 66 |
| C. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut..... | 68 |
| D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien..... | 69 |
| Bab VI. Kesimpulan dan Saran | |
| Kesimpulan dan Saran..... | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN - LAMPIRAN | |