

DAFTAR ISI

	HAL
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Penelitian.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1. Pengertian dan Konsep Kualitas.....	12
2.1.2. Model Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3. Mengukur Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	21

2.2. Harga Layanan.....	22
2.2.1. Pengertian Harga Layanan.....	22
2.2.2. Menetapkan Kebijakan Penetapan Harga.....	24
2.2.3. Dimensi-dimensi Harga Layanan.....	25
2.3. Puskesmas.....	26
2.3.1. Pengertian Puskesmas.....	26
2.3.2. Kegiatan Pokok Puskesmas.....	27
2.3.3. Fungsi Puskesmas.....	28
2.3.4. Jangkauan Pelayanan Kesehatan.....	28
2.3.5. Stratifikasi Puskesmas.....	29
2.4. Kepuasan Masyarakat.....	29
2.4.1. Pengertian Kepuasan.....	29
2.4.2. Model Kepuasan.....	31
2.4.3. Konsep Kepuasan.....	33
2.4.4. Pengukuran Kepuasan.....	37
2.4.5. Pengertian Masyarakat.....	39
2.4.6. Unsur-unsur suatu Masyarakat.....	40
2.4.7. Komponen Masyarakat.....	41
2.5. Kebijakan.....	42
2.5.1. Pengertian Kebijakan.....	42
2.5.2. Karakteristik Kebijakan.....	42
2.5.3. Kebijakan yang digunakan dalam penelitian ini.....	43
2.6. Penelitian yang relevan.....	46

BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1. Kerangka Pikir.....	49
3.2. Hipotesis Penelitian.....	53
3.3. Desain Penelitian.....	53
3.4. Lokasi dan Obyek Penelitian.....	54
3.5. Operasionalisasi Variabel.....	54
3.6. Jenis, Sumber dan Pengumpulan Data.....	61
3.6.1. Jenis Data.....	62
3.6.2. Sumber Data.....	62
3.6.3. Pengumpulan Data.....	63
3.7. Metode Analisis Data.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	68
4.2. Uji Persyaratan Data Penelitian.....	69
4.2.1. Hasil Uji Validitas.....	69
4.2.2. Analisis Reliabilitas.....	73
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	77
4.4. Analisis Hasil Penelitian.....	80
4.4.1. Analisis Karakter Responden.....	80
4.4.2. Analisis Deskriptif.....	89
4.5. Analisa Pengaruh Antar Variabel.....	90

4.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kelurahan Sukabumi Utara Jakarta Barat	90
4.5.1.1. Analisis Korelasi.....	91
4.5.1.2. Uji t.....	92
4.5.2. Pengaruh Harga Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kelurahan Sukabumi Utara Jakarta Barat	93
4.5.2.1. Analisis Korelasi.....	93
4.5.2.2. Uji t.....	94
4.6. Analisis Regresi Berganda.....	95
4.6.1. Uji Koefisien Determinasi.....	95
4.6.2. Uji Regresi Linier Berganda.....	96
4.7. Pembahasan.....	99
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 102
5.1. Kesimpulan.....	102
5.2. Saran.....	103
 DAFTAR PUSTAKA.....	 105
LEMBARAN KUESIONER.....	108
LAMPIRAN.....	134