



DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Rumah Sakit.....	8
B. Jasa	9
C. Mutu	14
D. Kepuasan Pelanggan	20
E. Kerangka pemikiran.....	28
F. Hipotesis.....	29
G. Definisi Ocrasional Variabel	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan waktu Penelitian.....	32
B. Jenis dan Sumber Data.....	32
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
D. Metode Pengumpulan Data.....	34
E. Metode Analisis Data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Rumah Sakit	42
B. Struktur Organisasi	43
C. Aktivitas Rumah Sakit.....	45
D. Aspek-aspek yang Berkaitan dengan Penelitian	47

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN;.....	49
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN - LAMPIRAN	83