

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
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
BAB III METODE PENELITIAN	
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

BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
	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
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	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
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	62
	B. Saran	63
	DAFTAR PUSTAKA.....	64
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	68

DAPTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
1.	Perbedaan Jasa dan Produk.....	10
2.	Hubungan antara 10 dimensi dengan 5 dimensi servqual.....	19
3.	10 Parameter layanan rawat jalan	20
4.	Kunjungan Pasien dan Populasi di Puskesmas tahun 2002.....	43
5.	Jumlah Populasi dan sampel.....	44
6.	Kunjungan Pasien Rawat Jalan.....	54
7.	Tenaga Kesehatan Puskesmas Pembina.....	55
8.	Persepsi Pasien Tentang Pelayanan	57
9.	Tingkat Kepuasan Pasien.....	58

DAPTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.	Model Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	23
2.	Kerangka Pikir Penelitian.....	40

DAPTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1.	Daftar Pertanyaan penelitian.....	69
2.	Hasil Penilaian Responden (Persepsi) tentang Kualitas Pelayanan.....	72
3.	Data Karakteristik Responden.....	93
4.	Hasil Uji validitas Kuesioner Penilaian Resposponden.....	101
5.	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana, Pengaruh Persepsi Tentang Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien.....	103
6.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, Pengaruh Umur, Pendidikan, Pekerjaan, Pendapatan dan frekuensi Kunjungan Tentang pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	105