

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Rumusan Masalah .....	4
1.5. Tujuan Penelitian .....	5
1.6. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Kajian Literatur .....	6
2.1.1. pengertian Kepuasan .....	6
2.1.2. pengertian Kualitas .....	12
2.1.3. pengertian pelayanan .....	14
2.1.4. faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan klinis ..	17
2.1.5. pengertian Rumah Sakit .....	29
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1. Kerangka Penelitian .....	39
3.2. Hipotesis Penelitian.....	43
3.3. Desain Penelitian.....	43
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.4.1. Definisi Operasional.....	44
3.4.2. Pengukuran Variabel .....	45
3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel .....	48
3.6. Uji Kualitas Data.....	51
3.7. Metode Analisis .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	54
4.2. Hasil Analisa Data.....	57
4.3. Analisis Deskriptif .....	60
4.4. Analisis Statistik .....	38

4.5. Pembahasan.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
5.1. Kesimpulan .....	75
5.2. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>
1. Konsep Kuesioner Penelitian	