

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR SKEMA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR GRAFIK .....	vii
DAFTAR SINGKATAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 1 PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Deskripsi Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pelayanan.....	6
a. Pelayanan kesehatan .....	6
b. Standar pelayanan kesehatan .....	7
c. Pelayanan Fisioterapi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
d. Penatalaksanaan osteoarthritis .....	9
e. Dimensi kualitas pelayanan.....	10
2. Kepuasan pasien .....	11
a. Definisi.....	11
b. Teori konsep kepuasan pasien sebagai pelanggan .....	12
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	17
d. Mengukur kepuasan pelanggan.....	19
3. Osteoarthritis knee.....	20
a. Pengertian osteoarthritis.....	20
b. Penyebab osteoarthritis .....	20

c. Tanda dan gejala .....	21
d. Gambara klinis .....	22
e. Patofisiologi osteoarthritis .....	22
4. Rumah sakit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. Pengertian rumah sakit.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b. Tugas dan fungsi rumah sakit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
c. Klasifikasi rumah sakit .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
d. Rumah sakit di Indonesia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Berfikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Konsep.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Tempat dan Waktu penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Instrument Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	38
A. Deskripsi Data .....	38
B. Uji Prasyarat Analisis .....	43
C. Pengujian Hipotesis .....	43
BAB V PEMBAHASAN .....	46
A. Pembahasan Hasil Penelitian .....	46
C. Keterbatasan Penelitian .....	48
BAB VI KESEIMPULAN DAN DASAR .....	49
A. Kesimpulan .....	49
B. Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	



Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**