

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR.....	5
DAFTAR LAMPIRAN.....	6
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Tujuan Umum.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Tujuan Khusus.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Bagi Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Ruang Lingkup.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Puskesmas.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan Rawat Jalan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Definisi Rawat Jalan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.

2.4.1	Pengertian Mutu Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Teori SERVQUAL.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1	Definisi Kepuasan Pasien.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Metode Mengukur Kepuasan.....	Error! Bookmark not defined.
2.7	Diagram Kartesius.....	Error! Bookmark not defined.
2.8	Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.9	Penelitian Terkait.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Kerangka Konsep.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Kuesioner <i>Tangible</i> (bukti fisik).....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Kuesioner <i>Reliability</i> (kehandalan).....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3	Kuesioner <i>Responsiveness</i> (ketanggapan).....	Error! Bookmark not defined.
3.7.4	Kuesioner <i>Empathy</i> (empati).....	Error! Bookmark not defined.
3.7.5	Kuesioner <i>Assurance</i> (jaminan).....	Error! Bookmark not defined.
3.7.6	Skor SERVQUAL.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Uji Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.10	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....		Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.

4.1 Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Rawat Jalan Di Puskesmas Pekayon Jaya Tahun 2022 Kota Bekasi Menggunakan Metode SERVQUAL Dimensi <i>Tangible</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2 Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Rawat Jalan Di Puskesmas Pekayon Jaya Tahun 2022 Kota Bekasi Menggunakan Metode SERVQUAL <i>Reliability</i> (kehandalan)	Error! Bookmark not defined.
4.3 Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Rawat Jalan Di Puskesmas Pekayon Jaya Tahun 2022 Kota Bekasi Menggunakan Metode SERVQUAL Dimensi <i>Responsiveness</i> (ketanggapan). Error! Bookmark not defined.	
4.4 Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Rawat Jalan Di Puskesmas Pekayon Jaya Tahun 2022 Kota Bekasi Menggunakan Metode SERVQUAL Dimensi <i>Empathy</i> (empati).....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Rawat Jalan Di Puskesmas Pekayon Jaya Tahun 2022 Kota Bekasi Menggunakan Metode SERVQUAL Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)	Error! Bookmark not defined.
4.6 Gambaran Nilai Rata-Rata Harapan Dan Kenyataan Di Setiap Dimensi Mutu Dengan Menggunakan Diagram Kartesius Pada Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Pelayanan Petugas Rawat Jalan Di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Tahun 2022.	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Tentang Pelayanan Petugas Rawat Jalan di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Selatan Tahun 2022 Berdasarkan Metode SERVQUAL dimensi <i>tangible</i> (bukti fisik)	Error! Bookmark not defined.
5.2 Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Tentang Pelayanan Petugas Rawat Jalan di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Selatan Tahun 2022 Berdasarkan Metode SERVQUAL dimensi <i>reliability</i> (kehandalan)	Error! Bookmark not defined.
5.3 Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Tentang Pelayanan Petugas Rawat Jalan di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Selatan Tahun 2022 Berdasarkan Metode SERVQUAL dimensi <i>responsiveness</i> (daya tanggap) Error! Bookmark not defined.	
5.4 Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Tentang Pelayanan Petugas Rawat Jalan di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Selatan Tahun 2022 Berdasarkan Metode SERVQUAL dimensi <i>Empathy</i> (empati)	Error! Bookmark not defined.
5.5 Gambaran Persepsi dan Harapan Pasien Tentang Pelayanan Petugas Rawat Jalan di Puskesmas Pekayon Jaya Kota Bekasi Selatan Tahun 2022 Berdasarkan Metode SERVQUAL dimensi <i>assurance</i> (jaminan).....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI.....	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
6.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel2.1 Tabel Penelitian Terkait	Error! Bookmark not defined.
Tabel3.1 Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel3. 2 Uji Validitas <i>Tangible</i> (bukti fisik)	Error! Bookmark not defined.
Tabel3. 3 Uji Validitas <i>Reliability</i> (kehandalan)...	Error! Bookmark not defined.
Tabel3. 4 Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Tabel3. 5 Uji Validitas <i>Empathy</i> (empati)	Error! Bookmark not defined.
Tabel3. 6 Uji Validitas <i>Assurance</i> (jaminan).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel3. 7 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran. 1 Informed Consent **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran. 2 Lembar Kuesioner Harapan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan .. **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran. 3 Lembar Kuesioner kenyataan terhadap kenyataan atau kinerja pelayanan rawat jalan **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran. 4 Hasil Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran. 5 Surat-Surat **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran. 6 Dokumentasi **Error! Bookmark not defined.**