

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teoritis	8
2.2.1. Interactional View Theory	8
2.3. Landasan Konseptual.....	9
2.3.1. Pengertian Layanan Informasi	9
2.3.2. Tujuan Layanan Informasi	10
2.3.3. Kualitas Pelayanan Informasi	11
2.3.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.....	12
2.3.5. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Tidak Sesuai Harapan.....	12
2.3.6. Kepuasan Pelanggan	13
2.3.7. Pelayanan Publik.....	15
2.3.8. Kartu Indonesia Sehat (KIS).....	16
2.4. Operasional Variabel	17
2.5. Kerangka Pemikiran.....	20
2.6. Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Paradigma Penelitian	22

3.2. Pendekatan Penelitian	22
3.3. Jenis Penelitian.....	24
3.4. Metode Penelitian	24
3.5. Populasi.....	25
3.6. Teknik Simple Random Sampling	25
3.7. Teknik Pengumpulan Data	27
3.8. Uji Validitas dan Realibilitas.....	28
3.8.1. Uji Validitas	28
3.8.2. Uji Realibilitas	28
3.9. Teknik Analisis Data	29
3.10. Uji Normalitas.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	37
4.1. Profil Puskesmas Kebon Jeruk.....	37
4.2. Hasil Uji Validitas	38
4.3. Hasil Uji Realibilitas.....	41
4.4. Uji Normalitas.....	43
4.5. Tabel Distribusi Frekuensi Rata-Rata	44
4.5.1. Rata-rata item / pernyataan variabel X	54
4.5.2. Rata-rata berdasarkan indikator variabel X	55
4.6. Uji Koefisien Determinasi	64
4.7. Uji F	65
4.8. Uji Regresi Linier Sederhana.....	66
BAB V PEMBAHASAN	68
5.1. Kualitas Pelayanan Informasi oleh Karyawan Puskesmas Kebon Jeruk.....	68
5.2. Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu KIS di Puskesmas Kebon Jeruk.....	71
5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Tingkat kepuasan Pasien Pengguna Kartu KIS di Puskesmas Kebon Jeruk.....	75
BAB VI PENUTUP	76
6.1. Kesimpulan	76
6.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78