

# DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABLE .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Pembatasan Masalah .....	4
1.4 Perumusan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.5.1 Tujuan Umum .....	5
1.5.2 Tujuan Khusus .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
1.6.1 Manfaat Bagi Institusi Rumah Sakit .....	5
1.6.2 Manfaat Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat .....	6
1.6.3 Manfaat Bagi Peneliti .....	6
BAB II KERANGKA TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR .....	7
2.1 Kerangka Teori .....	7
2.2 Kerangka Berpikir .....	31
2.3 Kerangka Konsep .....	33
2.4 Hipotesa .....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian .....	35
3.2 Jenis Penelitian .....	35
3.3 Tehnik Pengambilan Sample .....	35
3.4 Instrumen Penelitian .....	38
3.5 Tehnik Analisa Data .....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	47
4.1 Gambaran Umum Poliklinik Siloam Graha Medika Hospital ...	47
4.2 Bagian Front Office .....	48
4.3 Kualitas Pelayanan Petugas Front Office .....	57
4.4 Hubungan Antara Tingkat Pelayanan Petugas Front Office Dengan Tingkat Kepuasan Pasien .....	59
BAB V PEMBAHASAN.....	65
5.1 Kualitas Pelayanan Petugas Front Office Dengan Kepuasan Pasien.....	65
5.2 Hubungan Antara Tingkat Pelayanan Front Office Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	69
6.1 Kesimpulan .....	69
6.2 Saran .....	70