

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kualitas Pelayanan .....	5
2.2 Kepuasan Pasien .....	9
2.3 Puskesmas.....	16
2.4 Penelitian Yang Relevan .....	18
2.5 Kerangka Teori .....	21
2.6 Kerangka Konsep Penelitian .....	22
2.7 Hipotesis .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Desain Penelitian .....	23
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	23
3.3 Populasi Penelitian .....	23
3.4 Sampel Dan Jumlah Sampel .....	23

3.5 Kriteria Inklusi Dan Eksklusi .....	24
3.6 Teknik Pemilihan Sampel.....	24
3.7 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual Dan Definisi Operasional .....	25
3.8 Instrumen Penelitian .....	33
3.9 Alur Penelitian Dan Cara Kerja Penelitian.....	35
3.10 Analisis Data.....	37
3.11 Etika Penelitian.....	37
3.12 Rencana Publikasi .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Analisa Univariat.....	39
4.2 Analisa Bivariat .....	42
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
5.1 Karakteristik Pasien.....	43
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	47
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
6.1 Kesimpulan.....	48
6.2 Saran .....	48
Daftar Pustaka.....	50
LAMPIRAN 1.....	54
LAMPIRAN 2.....	55
LAMPIRAN 3.....	56
LAMPIRAN 4.....	60
LAMPIRAN 5.....	61
LAMPIRAN 6.....	62
LAMPIRAN 7.....	63