

DAFTAR ISI

Lembar Judul

Surat Pernyataan	i
Lembar Persetujuan	ii
Pengesahan Skripsi	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Skema	xi
Daftar Lampiran	xii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan Kesehatan	
1. Pengertian	6
2. Batasan Kaluitas Pelayanan Kesehatan	6
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan	7

B. Kepuasan pasien	
1. Pengertian	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi	12
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan	18
4. Metode pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
5. Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan	23
C. Pasien	
1. Pengertian	24
2. Hak Pasien	24
3. Karakteristik Individu Pasien	27
D. Pelayanan Rawat Jalan	
1. Pelayanan Rawat jalan oleh Poliklinik Rumah Sakit	30
2. Pelayanan Rawat jalan oleh Poliklinik Mandiri	31

BAB III : KERANGKA KONSEP, HIPOTESIS DAN DEFINISI

OPERASIONAL

A. Kerangka Konsep	33
B. Hipotesis	35
C. Definisi Operasional	37

BAB IV : METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	41
B. Populasi dan Sampel	41
C. Tempat Penelitian	43
D. Waktu Penelitian	43
E. Etika Penelitian	44

	F. Alat Pengumpulan Data	45
	G. Prosedur Pengumpulan Data.....	49
	H. Rencana Analisis Data	50
BAB V	: HASIL PENELITIAN	
	A. Analisis Univariat	53
	B. Analisis Bivariat	57
BAB VI	: PEMBAHASAN	
	A. Interpretasi dan Hasil Diskusi	62
	B. Ketebatasan Penelitian	73
	C. Implikasi terhadap Keperawatan.....	73
BAB VII	: KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	75
	B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		