

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN ..	i
KATA PENGANTAR ..	ii
DAFTAR ISI ..	iv
DAFTAR TABEL ..	vii
DAFTAR GRAFIK ..	viii

Bab I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah ..	1
1.2 Identifikasi Masalah ..	10
1.3 Pembatasan Masalah ..	11
1.4 Rumusan Masalah ..	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.2.1 Tujuan Umum ..	12
1.2.2 Tujuan Khusus ..	12
1.6 Manfaat Penelitian ..	13
1.6.1 Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan ..	13
1.6.2 Manfaat Bagi Ruang Rawat Inap RSUD Tarakan ..	13
1.3.3 Manfaat Bagi Peneliti ..	13

Bab II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS

2.1 Kepuasan Pelanggan ..	14
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan ..	14
2.1.2 Kepuasan Pelanggan ..	15
2.1.3 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan ..	16
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan ..	20
2.2 Pendidikan ..	28

2.2.1	Pengertian Pendidikan	28
2.2.2	Jalur Pendidikan	30
2.2.3	Tingkat Pendidikan Formal Pendidikan Orang Tua	34
2.2.4	Faktor Yang Mempengaruhi Pendidikan	35
2.3	Kerangka Berfikir	36
2.4	Kerangka Kongsep	37
2.5	Hipotesis Penelitian	37
Bab III METODE PENELITIAN		
3.1	Tempat Dan Waktu Penelitian	38
3.2	Jenis Penelitian	38
3.3	Populasi Dan Sampel	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.1	Sampel	39
3.4	Instrumen Penelitian	40
3.5	Analisis Data	42
3.5.1	Analisis Univariat	42
3.5.2	Analisis Bivariat	43
3.6	Hipotesis Statistik	43
Bab IV HASIL PENELITIAN		
4.1	Deskripsi Data Uji Univariat	44
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.1.1.1	Jenis Kelamin	44
4.1.1.2	Umur	45
4.1.1.3	Tingkat Pendidikan	46
4.1.2	Distribusi Responden Pendidikan Pelanggan	48
4.1.3	Gambaran Distribusi Responden Kepuasan Pelanggan di RSUD Tarakan	49
4.1.4	Uji Normalitas	51
4.1.5	Uji Bivariat	51
Bab V PEMBAHASAN		
5.1	Tingkat Pendidikan	53

5.2 Kepuasan Pelanggan	54
5.3 Hubungan Tingkat Pendidikan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Unit Rawat Inap RSUD Tarakan	55
Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	57
6.2 Saran	57