

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESA	
A. Tingkat Kepuasan Pasien	12
A. Pengertian	12

B. Teori Kepuasan Pasien	14
C. Karakteristik Pasien	14
D. Kesenjangan Dalam Kepuasan.....	17
E. Dimensi Kepuasan	18
F. Harapan-Harapan Pasien	20
G. Cara Mengukur Kepuasan	20
H. Manfaat Pengukuran Kepuasan	23
I. Klasifikasi Kepuasan	25
B. Persepsi Pasien Tentang Prosedur Pelayanan	26
1. Pengertian Persepsi	26
2. Proses terjadinya Persepsi	30
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	31
4. Pengertian Pelayanan	34
5. Paradigma Pelayanan	35
6. Prinsip Manajemen Pelayanan	36
7. Dimensi Pelayanan	37
C. Kerangka Berpikir	40
D. Kerangka Konsep.....	43
E. Hipotesis	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	43
B. Metodologi Penelitian	43
C. Teknik Pengambilan Sampel	44
D. Instrument Penelitian	46

E. Teknik Analisis Data	50
F. Hipotesa Statistik	55
BAB IV HASIL PENELITIAN	56
A. Deskripsi Data	56
B. Uji Persyaratan Analisis	74
C. Pengujian Hipotesis (uji Korelasi Person Product Moment)	76
BAB V PEMBAHASAN	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93