

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA TULIS ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGUJIAN KARYA TULIS ILMIAH.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kepuasan Pasien	6
1. Pengertian Kepuasan Pasien	6
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	7
3. Tingkat Kepuasan Pasien	11
4. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	12
B. Pelayanan Kesehatan	13
C. Profil Poli Gigi Riksa Diri	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
A. Jenis Penelitian	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
C. Populasi dan Sampel.....	18
D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data	20
E. Kerangka Konsep.....	21
F. Variabel Penelitian.....	21
G. Definisi Operasional	21
H. Pertanyaan Penelitian.....	24

I. Alat dan Bahan	24
J. Alur Penelitian.....	24
K. Pengolahan dan Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Hasil Penelitian.....	27
B. Pembahasan.....	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran	41
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kepuasan Pasien Terhadap Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	27
Tabel 4.2 Kepuasan Pasien Terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>).....	27
Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>)	28
Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Terhadap Empati (<i>Emphaty</i>)	28
Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Terhadap Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Studi Pendahuluan dan Penelitian.....	47
Lampiran 2 Kaji Etik (EC).....	49
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden	50
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 5 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pasien	50
Lampiran 6 Dokumentasi.....	52