

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Praktis	5
2. Manfaat Teoritis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Kepuasan	6
1. Pengertian Kepuasan.....	6
2. Dimensi Kepuasan Responden	7
3. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	8
4. Indeks Kepuasan.....	9
5. Manfaat Mengukur Kepuasan.....	11
B. Pelayanan Kesehatan	12
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	12
2. Konsep Pelayanan Kesehatan	13
3. Syarat Pelayanan Kesehatan	14
4. Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	15
C. Klinik Gigi	16
D. Profil Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
A. Jenis Penelitian	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel.....	18

1.	Populasi.....	18
2.	Sampel	18
D.	Kerangka Konsep	19
E.	Definisi Operasional	19
F.	Pertanyaan Penelitian	20
G.	Jenis dan Cara Pengumpulan Data	21
1.	Jenis Data.....	21
2.	Cara Pengumpulan Data	21
H.	Alat dan Bahan	21
I.	Pengolahan Analisis Data	21
BAB IV HASIL PENELITIAN		23
A.	Hasil Penelitian	23
B.	Pembahasan	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		32
A.	Kesimpulan	32
B.	Saran	32
DAFTAR PUSTAKA		