

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>x</b>
<b>LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
A. Kepuasan Pasien.....	5
B. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	6
D. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien.....	7
E. Metode Service Quality (SERVQUAL).....	8
F. BPJS Kesehatan.....	9
1. Tugas dan Fungsi BPJS Kesehatan.....	9
2. Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan.....	10
2. Tugas Rumah Sakit Gigi dan Mulut.....	11

3. Fungsi Rumah Sakit Gigi dan Mulut.....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
A. Jenis Penelitian.....	14
C. Tempat dan Waktu.....	15
D. Kerangka Konsep.....	15
E. Hipotesis Penelitian.....	15
F. Definisi Operasional.....	16
G. Instrumen dan Bahan Penelitian.....	17
H. Cara Penelitian.....	17
I. Analisis Data.....	18
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>19</b>
A. Hasil Penelitian.....	19
1. Analisis Univariat.....	19
2. Tingkat Kepuasan.....	20
2. Analisis Bivariat.....	21
B. Pembahasan.....	22
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>26</b>
A. Kesimpulan.....	26
B. Saran.....	26
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xi</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>