

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	iv
HALAMAN BIODATA	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN ABSTRAK	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR BAGAN	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xii
HALAMAN DAFTAR SINGKATAN	xiii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Kepuasan	11
2.2 Landasan Teori Kualitas Pelayanan Kesehatan	15
2.3 Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Rumah Sakit Semen Gresik	19
BAB 3 KERANGKA KONSEP	23
3.1 Kerangka Konsep	23
3.2 Penjelasan Kerangka Konsep	24
BAB 4 METODE PENELITIAN	26
4.1 Jenis Penelitian	26
4.2 Sasaran Penelitian	26
4.3 Lokasi Penelitian	26
4.4 Waktu Penelitian	26
4.5 Instrumen Penelitian	26
4.6 Metode Pengumpulan Data	27
4.7 Teknik Analisis Data	27
4.8 Definisi Operasional Variabel	28
BAB 5 METODE PENELITIAN	29
5.1 Gambaran Umum	29
5.2 Hasil Pengumpulan dan Analisis Data	29
5.2.1 Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>)	30

5.2.2	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	31
5.2.3	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Wujud Nyata (<i>Tangibles</i>)	32
5.2.4	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>)	33
5.2.5	Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Kepedulian (<i>Responsiveness</i>)	34
5.2.6	Distribusi Jawaban Pertanyaan Dari 5 Dimensi Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Poli Gigi Rumah Sakit Semen Gresik Tahun 2020	35
BAB 6	PEMBAHASAN	36
6.1	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	36
6.2	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	37
6.3	Dimensi Wujud Nyata/Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	38
6.4	Dimensi Perhatian (<i>Emphaty</i>)	39
6.5	Dimensi Kepedulian/Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	40
BAB 7	KESIMPULAN DAN SARAN	42
7.1	Kesimpulan	42
7.2	Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN