

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	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 TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR BAGAN	xiii
HALAMAN DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah.....	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.5.1 Tujuan Umum.....	14
1.5.2 Tujuan Khusus	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kepuasan.....	16
2.1.1 Pengertian kepuasan	16
2.1.2 Kepuasan mahasiswa	17
2.1.3 Kepuasan pasien	19
2.1.4 Kepuasan guru	20
2.1.5 Pengukuran kepuasan pelanggan	22
2.1.6 Tujuan mengukur kepuasan	24
2.2 Pelayanan Kesehatan	24
2.2.1 Pengertian pelayanan kesehatan	24
2.2.2 Syarat pokok pelayanan kesehatan	25
2.2.3 Mutu pelayanan kesehatan.....	27
2.2.4 Dimensi mutu pelayanan	29
2.3 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	31
2.4 Jurusan Keperawatan Gigi Surabaya	31
BAB 3 KERANGKA KONSEP	34

BAB 4 METODE PENELITIAN.....	36
4.2 Sasaran Penelitian	36
4.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian	36
4.4 Metode Pengumpulan Data	36
4.5 Instrumen Pengumpulan Data	36
4.6 Prosedur Pengumpulan Data	37
4.61 Kuisisioner untuk mahasiswa	37
4.62 Kuisisioner untuk pasien	37
4.63 Kuisisioner untuk guru	38
4.7 Teknik Pengolahan Data	38
4.8 Teknik Analisis Data.....	40
4.9 Definisi Operasional	41
BAB 5 HASIL PENGUMPULAN DATA	43
5. 1 Gambaran Umum	43
5. 2 Hasil Pengumpulan Data.....	44
5. 2.1 Hasil pengumpulan data kepuasan mahasiswa	45
5. 2.2 Hasil pengumpulan data kepuasan pasien	49
5. 2.3 Hasil pengumpulan data kepuasan guru	53
BAB 6 PEMBAHASAN	58
6. 1 Tingkat kepuasan mahasiswa	59
6. 2 Tingkat kepuasan pasien	61
6. 3 Tingkat kepuasan guru	63
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	65
7.1 Kesimpulan.....	65
7.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	