

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
JUDUL KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI	iv
BIODATA PENULIS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	9
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Pelayanan Kesehatan.....	12
2.1.1...Pengertian Pelayanan Kesehatan	12
2.1.2...Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan.....	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	14
2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	15
2.1.5. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	16
2.2. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	16
2.3. Kepuasan	17

2.3.1. Pengertian Kepuasan	17
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	17
2.3.3. Klasifikasi Kepuasan	19
2.3.4. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien.....	20
2.3.5. Teknik Pengukuran Kepuasan Pasien	21
2.4. Keluhan Pasien.....	22
2.4.1. Pengertian Keluhan Pasien.....	22
2.4.2. Tipe Keluhan Pasien	22
2.4.3. Reaksi Pasien Terhadap Ketidakpuasan Pelayanan	23
BAB III KERANGKA KONSEP	24
3.1. Kerangka Konsep.....	25
3.2. Hipotesis Penelitian	26
BAB IV METODE PENELITIAN	27
4.1. Jenis Penelitian.....	27
4.2. Sasaran Penelitian	27
4.3. Lokasi Penelitian.....	27
4.3.1 Lokasi Penelitian	27
4.3.2 Waktu Penelitian	27
4.4. Populasi dan Sampel	27
4.4.1 Populasi	27
4.4.2 Sampel	27
4.4.3 Besar Sampel	28
4.5. Teknik Pengambilan Sampel	29
4.6. Metode Pengumpulan Data.....	29
4.7. Instrumen Penelitian	29
4.8. Prosedur Penelitian	29
4.9. Teknis Analisis Data	30
4.10.1 Variabel dan Definisi Operasional.....	30
4.10.1 Variabel	30
4.10.2 Definisi Operasional.....	31

BAB V ANALISIS DATA	36
5.1 Gambaran Umum RSUD Dr. H. MOH. ANWAR Sumenep.....	36
5.2 Analisis Data Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi dan Mulut.....	36
5.3 Analisis Data Kepuasan Pasien.....	37
5.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dr. H. MOH. ANWAR Sumenep	37
BAB VI PEMBAHASAN.....	39
BAB VII SIMPULAN DAN SARAN	42
7.1 Simpulan.....	42
7.2 Saran	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN