

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL KARYA TULIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	iv
BIODATA PENULIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.5.1. Tujuan Umum.....	8
1.5.2. Tujuan Khusus.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Pengetahuan.....	10
2.1.1. Pengertian Pengetahuan.....	10
2.1.2. Tingkat Pengetahuan dalam Domain Kognitif.....	10
2.2. Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan.....	12
2.2.1. Faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan.....	12
2.3. Perilaku.....	12
2.3.1. Pengertian.....	12
2.3.2. Perilaku Kesehatan.....	13
2.3.3. Proses Perubahan Tingkah Laku.....	14
2.4. Kualitas pelayanan kesehatan.....	15
2.4.1. Pengertian.....	15
2.4.2. Jenis pelayanan.....	27
2.4.3. Kriteria pelayanan masyarakat yang baik.....	28
2.5. Kepuasan pasien.....	32
2.5.1. Pengertian.....	32
2.6. Dimensi Kepuasan Pasien.....	37
2.6.1. Kepuasan Hanya Pada penerapan.....	37
2.6.2. Kepuasan Penerapan Pada Semua.....	37

BAB 3	KERANGKA KONSEP.....	38
BAB 4	METODE PENELITIAN.....	40
	4.1 Jenis Penelitian.....	40
	4.2 Populasi.....	40
	4.3 Sampel.....	40
	4.4 Besar Sampel.....	40
	4.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
	4.6 Lokasi Penelitian.....	41
	4.7 Waktu penelitian.....	41
	4.8 Metode Pengumpulan Data.....	42
	4.9 Instrumen Pengumpulan Data.....	42
	4.10 Prosedur Pengumpulan Data.....	42
	4.11 Definisi Operasional.....	42
	4.12 Analisa Data.....	44
BAB 5	HASIL PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	45
	5.1 Gambaran Umum.....	45
	5.2 Hasil Pengumpulan Data dan Analisis Data.....	45
BAB 6	PEMBAHASAN.....	52
	6.1 Kemampuan pelayanan kesehatan.....	52
	6.2 Ketanggapan pelayanan kesehatan.....	54
	6.3 Tampilan Fisik pelayanan Kesehatan.....	55
	6.4 Jaminan Pelayanan kesehatan.....	57
	6.5 empati pelayanan kesehatan.....	58
BAB 7	KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
	7.1 Kesimpulan.....	61
	7.2 Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN