

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL BELAKANG</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENETAPAN PENGUJI</b> .....	iv
<b>HALAMAN BIODATA</b> .....	v
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	viii
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>HALAMAN DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
<b>HALAMAN DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xiii
<b>HALAMAN LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Tujuan Umum .....	7
1.6 Tujuan Khusus .....	8
1.7 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Pelayanan Kesehatan .....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	9
2.1.2 Syarat pokok Pelayamam Kesahatan .....	9
2.1.3 Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit .....	13
2.1.4 Pelayanan Poli Gigi .....	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2 Kepuasan Pasien .....	22
2.2.1 Pengertian Kepuasan .....	22
2.2.2 Mengukur Kepuasan .....	23
2.3 Kunjungan Pasien .....	26
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP</b> .....	28
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN</b> .....	30
4.1 Rancangan Penelitian .....	30
4.2 Lokasi dan Waktu Penelitan .....	30
4.2.1 Lokasi .....	30
4.2.2 Waktu .....	30
4.3 Populasi dan Sampel .....	30
4.4 Metode Pengumpulan Data .....	32
4.5 Variabel Penelitian .....	32
4.6 Definisi Operasional .....	33
4.7 Metode Analisa Data .....	35

<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN</b>	
5.1 Karakteristik daerah penelitian.....	36
5.2 Karakteristik Responden .....	36
5.2.1 Jenis Kelamin .....	36
5.2.2 Kelompok Umur.....	37
5.2.3 Pendidikan.....	37
5.2.4 Pekerjaan .....	38
5.3 Pelayanan Kesehatan.....	38
5.3.1 Faktor Keandalan .....	38
5.3.2 Daya Tanggap .....	38
5.3.3 Jaminan .....	39
5.3.4 Empati .....	39
5.3.5 Bukti Fisik.....	40
5.4 Kepuasan .....	40
5.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Rumah Sakit Petrokimia Gresik Tahun 2011 .....	40
5.5.1 Hubungan faktor keandalan dengan kepuasan.....	41
5.5.2 Hubungan faktor daya tanggap dengan kepuasan.....	41
5.5.3 Hubungan faktor jaminan dengan kepuasan .....	42
5.5.4 Hubungan faktor empati dengan kepuasan .....	43
5.5.5 Hubungan faktor bukti fisik dengan kepuasan.....	43
<b>BAB 6 PEMBAHASAN</b>	
6.1 Karakteristik .....	45
6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Gigi Rumah Sakit Petrokimia Gresik Tahun 2011 .....	45
6.2.1 Hubungan faktor keandalan dengan kepuasan.....	45
6.2.2 Hubungan faktor daya tanggap dengan kepuasan.....	47
6.2.3 Hubungan faktor jaminan dengan kepuasan .....	48
6.2.4 Hubungan faktor empati dengan kepuasan .....	50
6.2.5 Hubungan faktor bukti fisik dengan kepuasan.....	51
<b>BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
7.1 Kesimpulan.....	53
7.2 Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	