

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Lembar Sampul Belakang</b> .....	i
<b>Lembar Persyaratan Gelar</b> .....	ii
<b>Lembar Pengesahan Dan Persetujuan</b> .....	iii
<b>Lembar Penetapan Penguji</b> .....	iv
<b>Lembar Biodata</b> .....	v
<b>Kata Pengantar</b> .....	vi
<b>Abstrak</b> .....	viii
<b>Daftar Isi</b> .....	ix
<b>Daftar Tabel</b> .....	xi
<b>Daftar Gambar</b> .....	xii
<b>Daftar Singkatan</b> .....	xiii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian	
1.5.1 Tujuan Umum .....	8
1.5.2 Tujuan Khusus .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kepuasan	
2.1.1 Pengertian .....	9
2.1.2 Dimensi .....	9
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien .....	12
2.2 Jasa Pelayanan Kesehatan .....	13
2.3 Mutu Layanan Kesehatan .....	14
2.4 Fasilitas Kesehatan .....	18
2.5 Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut .....	20
2.6 Karakteristik Pasien .....	21
<b>BAB III KERANGKA KONSEP</b>	
3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	24
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
4.1 Jenis Penelitian .....	26
4.2 Populasi .....	26
4.3 Sampel .....	26
4.4 Besar Sampel .....	26
4.5 Teknik Pengambilan Sampel .....	26
4.6 Lokasi Penelitian .....	27
4.7 Waktu Penelitian .....	27
4.8 Metode Pengumpulan Data .....	27
4.9 Instrumen Pengumpulan Data .....	27
4.10 Teknik Pengumpulan Data .....	27

4.11 Teknik Analisis Data .....	27
4.12 Definisi Operasional dan Kriteria Penilaian	
4.12.1 Definisi Operasional .....	28
4.12.2 Kriteria Penilaian .....	29
<b>BAB V HASIL PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA</b>	
5.1 Gambaran Umum .....	33
5.2 Hasil Pengumpulan Data Dan Analisis Data .....	33
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	
6.1 Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Berdasarkan Dimensi Kompetensi Teknis (Jaminan) .....	36
6.2 Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Berdasarkan Dimensi Efektivitas Layanan Kesehatan .....	37
6.3 Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Berdasarkan Dimensi Efisiensi Pelayanan Kesehatan (Daya Tanggap) ....	37
6.4 Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Berdasarkan Dimensi Kenyamanan (Tampilan Fisik) .....	38
6.5 Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Berdasarkan Dimensi Hubungan Antarmanusia (Empati) .....	39
<b>BAB VII SIMPULAN DAN SARAN</b>	
7.1 Simpulan .....	41
7.2 Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	