

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI	iii
BIODATA PENULIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 IdentifikasiMasalah	4
1.3 BatasanMasalah.....	7
1.4 RumusanMasalah	7
1.5 TujuanPenelitian.....	7
1.6 ManfaatPenelitian	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 KualitasPelayanan	9
2.2KepuasanPasien	12
2.3PengaruhKualitasPelayanan (x) denganKepuasanPasien (y).....	17
BAB 3. KERANGKA KONSEP	19
BAB 4. METODE PENELITIAN	21
4.1JenisPenelitian	21
4.2Sasaran	21
4.3LokasiPenelitian	21
4.4WaktuPenelitian	21
4.5MetodePengumpulan Data	21
4.6 InstrumenPengumpulan Data	21
4.7 TeknikAnalisaData	21
4.8Definisi Operasional	23
BAB 5. HASIL PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS	24
5.1 GambaranUmum.....	23
5.2 HasilPengumpulan Data Tentang Sarana.....	24
5.3 HasilPengumpulan Data TentangSikapPetugas.....	25
BAB 6.PEMBAHASAN	27
6.1 Sarana di RuangTungguPoli Gigi RSUD Blambangan	27
6.2 Sikappetugas di RuangTungguPoli Gigi RSUD Blambangan	29
BAB 7. SIMPULAN DAN SARAN	31
7.1 Simpulan.....	31
7.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	