

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENETAPAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Persepsi.....	8
2.1.1 Pengertian Persepsi.....	8
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	9
2.2 Mutu Pelayanan.....	9
2.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan	9
2.2.2 Dimensi Mutu Pelayanan	10
2.3 Kepuasan Pasien	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pasien	15
2.3.2 Manfaat Kepuasan.....	16
2.3.3 Berbagai Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan..	17
2.3.4 Faktor Dari Pasien Yang Mempengaruhi Kepuasan	20
2.4 Klinik Gigi	22
2.4.1 Pengertian Klinik Gigi	22
2.4.2 Berbagai Jenis Klinik Gigi	22

2.4.3 Kegiatan Di Klinik Gigi.....	25
2.4.4 Dental Treatment Clinic.....	26
BAB 3 KERANGKA KONSEP	27
3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	27
3.2 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB 4 METODE PENELITIAN	29
4.1 Jenis Penelitian.....	29
4.2 Populasi	29
4.3 Sampel	29
4.4 Lokasi dan waktu Penelitian	30
4.4.1 Lokasi Penelitian	30
4.4.2 Waktu Penelitian	30
4.5 Variabel Penelitian	31
4.5.1 Variabel Bebas	31
4.5.2 Variabel Terikat.....	31
4.6 Metode Pengumpulan Data.....	31
4.7 Instrumen Penelitian.....	32
4.8 Prosedur Pengumpulan Data.....	32
4.9 Teknik Analisis Data	32
4.10 Definisi Operasional.....	33
BAB 5 HASIL PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA	38
5.1 Gambaran Umum	38
5.2 Hasil Pengumpulan Data Dan Analisis Data	38
5.2.1 Karakteristik Responden.....	38
5.2.1.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	38
5.2.1.2 Distribusi Responden Menurut Umur	39
5.2.1.3 Distribusi Responden Menurut Pendidikan.....	39
5.2.1.4 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan.....	40
5.2.2 Analisis Univariat Variabel Penelitian	40
5.2.2.1 Distribusi Persepsi Jaminan.....	41
5.2.2.2 Distribusi Persepsi Keandalan	42
5.2.2.3 Distribusi Persepsi Ketanggapan	42
5.2.2.4 Distribusi Persepsi Tampilan Fisik	43
5.2.2.5 Distribusi Persepsi Empati	43
5.2.2.6 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan	44
5.2.2.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien	44

5.2.3 Hasil Analisis Bivariat	44
5.2.3.1 Hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan Kepuasan Pasien Di <i>Dental Treatment Clinic</i>	44
BAB 6 PEMBAHASAN	46
6.1 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	47
6.2 Kepuasan Pasien Di <i>Dental Treatment Clinic</i>	47
6.3 Hubungan Persepsi mutu pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di <i>Dental Treatment Clinic</i>	47
BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN	49
7.1 Kesimpulan	49
7.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	