

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PESETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTAK	v
ABSTACK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Ruang Lingkup5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Konseptual	6
B. Penelitian Terkait	13
C. Kerangka Teori.....	14
D. Kerangka Konsep	15
E. Hipotesis Penelitian.....	15
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	16
B. Desain Penelitian.....	17
C. Tempat dan Waktu Penelitian	18
D. Populasi dan Sampel	18
E. Variabel Penelitian	19
F. Definisi Operasional Variabel.....	19
G. Teknik Pengumpulan Data	20
H. Tahapan Pengumpulan Data.....	23
I. Analisis Data	24
J. Etika Penelitian	24
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Penelitian	25
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	26

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	32
B. Saran.....	33

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	19
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Waktu Tunggu.....	23
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	23
Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas.....	24
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	26
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan pelayanan	26
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Lama Waktu Tunggu	27
Tabel 4.5 Hubungan Lama Waktu Tunggu dengan Kepuasan pelayanan	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian RSUD Dr. H. Abdul Moeloek
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Laik Etik Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Laik Etik RSUD Dr. H. Abdul Moeloek
- Lampiran 5 : Penjelasan Penelitian
- Lampiran 6 : *informed Consent*
- Lampiran 7 : Lembar Kuesioner Data kepuasan pelayanan
- Lampiran 8 : Lembar Kuesioner Lama Waktu Tunggu
- Lampiran 9 : Data tabulasi
- Lampiran 10: Data Analisis
- Lampiran 11: Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 12: Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2