

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
ABSTRAK	iii
BIODATA PENULIS	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Teoritis	4
2. Manfaat Aplikatif	4
E. Ruang Lingkup	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Teori	5
1. Kepuasan Pasien	5
2. Mutu Pelayanan Laboratorium	5
3. Puskesmas Rawat Inap Sukabumi	6
4. Pemeriksaan Laboratorium	7
5. Importance Performance Analysis (IPA)	8
C. Kerangka Konsep	11
D. Hipotesis	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
A. Jenis Penelitian	12
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	12
1. Lokasi Penelitian	12
2. Waktu Penelitian	12
C. Populasi dan Sampel Penelitian	12
1. Populasi	12
2. Sampel	12
D. Variabel dan Definisi Operasional	13
E. Pengumpulan Data	15

F. Pengolahan dan Analisa Data	15
G. <i>Ethical Clearance</i>	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
A. Hasil Penelitian	18
B. Pembahasan	24
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	35
A. Simpulan	35
B. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kuadran Importance Performance Analysis	10
Gambar 2.2 Skema Kerangka Teori	11
Gambar 2.3 Skema Kerangka Konsep	11
Gambar 4.1 Kuadran Importance Performance Analysis	20

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)	9
Tabel 3.1 Variabel Dan Definisi Operasional Penelitian	13
Tabel 4.1 Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan	18
Tabel 4.2 Tabel Tingkat Kepuasan Pasien, Kepentingan, dan Kesesuaian Berdasarkan 5 Dimensi Penelitian	19
Tabel 4.3 Tabel Tingkat Kepuasan Pasien, Kepentingan, dan Kesesuaian Berdasarkan Seluruh Atribut Penelitian	20
Tabel 4.4 Hubungan Tingkat Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	23
Tabel 4.5 Hubungan Tingkat Pekerjaan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	24

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran

Lampiran 1	Data Hasil Penelitian
Lampiran 2	Output Analisis Data
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	<i>Informed Consent</i>
Lampiran 5	Kuesioner
Lampiran 6	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 7	Surat Keterangan Layak Etik
Lampiran 8	Surat Rekomendasi Untuk Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Lampiran 9	Surat Rekomendasi Untuk Dinas Kesehatan
Lampiran 10	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 11	Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan
Lampiran 12	Surat Balasan Penelitian Puskesmas Sukabumi
Lampiran 13	Kartu Bimbingan
Lampiran 14	Log Book Penelitian
Lampiran 15	Hasil Turnitin
Lampiran 16	Jurnal Penelitian