

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
ABSTRAK	iii
BIODATA	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENYATAAN	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Aplikatif	6
E. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori	7
1. Mutu dan Dimensi Mutu	7
2. Kepuasan	8
3. Masyarakat	9
4. Kepuasan Masyarakat	10
5. Survey Kepuasan Masyarakat	10
6. Laboratorium Klinik	15
B. Kerangka Teori	16
C. Kerangka Konsep	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Jenis dan Desain Penelitian	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
1. Lokasi Penelitian	17
2. Waktu Penelitian	17

C. Populasi dan Sampel Penelitian	17
1. Populasi Penelitian	17
2. Sampel Penelitian	17
D. Variabel dan Definisi Operasional	18
E. Pengumpulan Data	19
F. Pengolahan Data	19
1. Pengolahan Data	19
2. Analisa Data	20
G. Ethical Clearance (Persetujuan Etik)	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
A. Hasil Penelitian	21
B. Pembahasan	25
Karakteristik demografi	25
Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Tangible</i>	27
Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Reability</i>	28
Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Assurance</i>	29
Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Responsiveness</i>	30
Tingkat Kepuasan Dimensi <i>Empathy</i>	30
Tingkat Kepuasan di Laboratorium	31
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	32
A. Simpulan	32
B. Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Unsur/Dimensi Mutu Layanan di Laboratorium Klinik	7
Tabel 2.2	Dimensi/Area Mutu menurut WHO	8
Tabel 2.3	Matrik Servqual dan Permenpan RB RI No14 Tahun 2017	13
Tabel 2.4	Manfaat dan Tujuan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat	14
Tabel 3.1	Variabel dan Definisi Operasional	18
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	21
Tabel 4.2	Unsur Penilaian Dimensi <i>Service Quality</i>	22
Tabel 4.3	Kriteria Tingkat Kepuasan	23
Tabel 4.4	Penilaian Responden berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i>	23

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar		Halaman
Gambar 2.1	IPHSI-PSB Conceptual Model	11
Gambar 2.2	Servqual Dimension Development	12
Gambar 2.3	Kerangka Teori	16
Gambar 2.4	Kerangka Konsep	16
Gambar 4.1	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i>	24
Gambar 4.2	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pelayanan Laboratorium	25

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran

Lampiran 1	Surat Keterangan Layak Etik
Lampiran 2	Surat Izin dari Poltekkes Tanjungkarang
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian dari Dinas PMPTSP
Lampiran 4	Surat Izin Penelitian dari Dinas Kesehatan
Lampiran 5	Surat Izin Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6	Informed Consent
Lampiran 7	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 8	Tabel r
Lampiran 9	Penilaian Harapan Responden pada Uji validitas
Lampiran 10	Penilaian kenyataan Responden pada Uji validitas
Lampiran 11	Out Put SPSS Uji Validitas
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas
Lampiran 13	Out Put SPSS Uji Reliabilitas
Lampiran 14	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 15	Tabulasi Data Responden Penelitian
Lampiran 16	Tabulasi Penilaian Harapan dan Kenyataan Responden
Lampiran 17	Tabel Pengolahan Data Penilaian Responden
Lampiran 18	Log Book Penelitian
Lampiran 19	Kartu Bimbingan
Lampiran 20	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 21	Hasil Cek Turnitin