

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
ABSTRAK	ii
BIODATA PENULIS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
1. Tujuan Umum	6
2. Tujuan Khusus	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Aplikatif	7
E. Ruang Lingkup	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	8
1. Puskesmas	8
2. Laboratorium Puskesmas	10
3. Mutu Pelayanan Kesehatan	12
4. Kepuasan Pasien	13
5. Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	14
6. UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis	16
B. Kerangka Teori	18
C. Kerangka Konsep	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan Sampel	20
D. Variabel dan Definisi Operasional	22
E. Pengumpulan Data	25

F. Pengolahan dan Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	27
1. Analisis Distribusi Karakteristik Responden	27
2. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Metode SERVQUAL	29
B. Pembahasan	32
1. Karakteristik Responden	32
2. Tingkat Kepuasan Pasien Metode <i>SERVQUAL</i>	34
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Nomor Tabel		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Teori	18
Gambar 2.2	Kerangka Konsep	19
Gambar 4.1	Karakteristik Responden (Jenis Kelamin)	27
Gambar 4.2.	Karakteristik Responden (Usia)	28
Gambar 4.3.	Karakteristik Responden (Pekerjaan)	28
Gambar 4.4.	Karakteristik Responden (Pendidikan)	29
Gambar 4.5.	GAP Tingkat Kepuasan Pasien Metode SERVQUAL	30
Gambar 4.6.	Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Tangibles	30
Gambar 4.7.	Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Reliability	31
Gambar 4.8.	Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Responsiveness	31
Gambar 4.9.	Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Assurance	32
Gambar 4.10.	Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Emphaty	32

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel		Halaman
Tabel 3.1.	Variabel dan Definisi Operasional	22
Tabel 4.1.	Unsur Penilaian, Nilai Rata-rata dan Nilai Mutu Pelayanan	29

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
Lampiran 3.	Tabulasi Hasil Kuesioner
Lampiran 4.	Surat Izin Penelitian
Lampiran 5.	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 6.	Log Book Penelitian
Lampiran 7.	Kartu Bimbingan KTI
Lampiran 8.	Uji Plagiarisme Turnitin