

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PEGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>A. Kepuasan</b> .....	<b>5</b>
1. Kepuasan Pelayanan.....	5
2. Kepuasan Pelanggan.....	6
3. Mengukur Kepuasan Pasien .....	6
4. Tingkat Kepuasan.....	7
5. Aspek-aspek Kepuasan .....	8
6. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	9
7. Manfaat Kepuasan.....	10
8. Cara Meningkatkan Kepuasan.....	11
<b>B. Pelayanan</b> .....	<b>12</b>
1. Tujuan Pelayanan.....	12
2. Pelayanan Yang Baik .....	13
3. Jenis-jenis Pelayanan .....	14
4. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut .....	14
<b>C. Puskesmas</b> .....	<b>15</b>
1. Tujuan Puskesmas .....	15
2. Fungsi Puskesmas .....	15
3. Program Puskesmas.....	16
4. Keadaan Umum Puskesmas Punggur.....	17

D. Kerangka Teori.....	19
E. Kerangka Konsep.....	20
F. Definisi Operasional.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
A. Jenis Penelitian .....	22
B. Subjek Penelitian .....	22
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
D. Pengumpulan Data.....	23
E. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Hasil Penelitian .....	26
B. Pembahasan .....	27
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>30</b>
A. Kesimpulan.....	30
B. Saran.....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel1 Definisi Operasional .....	21
Tabel 2 Distribusi frekuensi hubungan petugas poli gigi dengan pasien .....	26
Tabel3 Distribusi frekuensi kompetensi Teknik petugas poli gigi .....	27

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Kerangka Teori .....	19
Gambar 2 Kerangka Konsep .....	20

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Inform consent

Lampiran 2. Surat izin penelitian

Lampiran 3. Surat balasan penelian

Lampiran 4. Kuisoner

Lampiran 5. Rekapian nama pasien yang berkunjung

Lampiran 6. Lembar konsultasi

Lampiran 7. Dokumentasi kegiatan