

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGUJI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Masyarakat	4
1.4.2 Bagi Peneliti	4
1.4.3 Bagi Instansi Penelitian.....	4
1.5 Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Mutu Pelayanan Kesehatan	6
2.1.1 Indikator Mutu Menurut Permenkes RI	6
2.1.2 Dimensi Mutu Menurut WHO	6
2.1.3 Dimensi Mutu Menurut Leori Di Prete Brown	7
2.1.4 Manfaat Pengukuran Mutu Pelayanan	8
2.2 Pelayanan Kesehatan.....	9
2.2.3 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	10
2.3 Kesehatan Gigi dan Mulut	11
2.4 Kepuasan Pasien.....	12
2.4.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	14
2.5 Karakteristik Dan Harapan Pasien	16
2.6 Klinik	17
2.6.1 Klinik Gigi	18
2.6.2 Tinjauan Umum Tentang Klinik Gigi Smile	19
2.7 Kerangka Teori	23
2.8 Alur Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Kerangka Konsep	25
3.2 Hipotesis.....	26
3.3 Disain Penelitian	26

3.4 Populasi dan Sampel	26
3.4.1 Populasi Penelitian	26
3.4.2 Sampel Penelitian	26
3.5 Definisi Operasional Variabel	28
3.6 Identifikasi Variabel	28
3.6.1 Variabel Bebas	28
3.6.2 Variabel Terikat	29
3.6.3 Variabel Terkendali	29
3.6.4 Variabel Tidak Terkendali	29
3.7 Sumber Data Penelitian	29
3.7.1 Data Primer	29
3.7.2 Data Sekunder	30
3.7.1 Kriteria Sampel	30
3.8 Instrumen penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.8.1 Instrumen Penelitian	30
3.9 Prosedur penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.9.1 Tahap Penelitian	31
3.9.2 Tahap pasca pengambilan data	31
3.10 Analisa Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Hasil Karakteristik Responden	35
1.1 Pembahasan	38
BAB V KESIMPULAN & SARAN	43
1.2 Kesimpulan	43
5.1 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.5 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 2.1 Jumlah Tenaga Kesehatan di Klinik Gigi Smile	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3.2 Kategori Nilai Interval	34
Tabel 3.3 Jadwal Pelaksanaan Peneiltian	34
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Sampel Penelitian Berdasarkan Umur	35
Tabel 4.3 Tingkatan Distribusi Penilaian Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	36
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut	36
Table 4.5 Hasil Uji Korelasi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.....	37
Tabel 4.6 Hubungan Mutu Pelayanan dengan tingkat Kepuasan Pasien	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Gedung Klinik Gigi Smile	19
Gambar 2.2 Ruang Perawatan Gigi Klinik Gigi Smile	19
Gambar 2.3 Resepsionis dan Ruang Tunggu Pasien	20
Gambar 2.4 Kerangka teori	23
Gambar 2.2 Alur Penelitian	24
Gambar 3.1 Kerangka konsep	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Permohonan Permintaan Data Awal
- Lampiran 2. Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Pernyataan Persetujuan Untuk menjadi Responden
- Lampiran 4. Surat izin Penelitian
- Lampiran 5. Surat telah selesai melaksanakan penelitian
- Lampiran 6. Jadwal penelitian
- Lampiran 7. Alat ukur penelitian
- Lampiran 8. Hasil penelitian
- Lampiran 9. Hasil spss
- Lampiran 10. Dokumentasi
- Lampiran 11. konsultasi
- Lampiran 12. Biografi penulis

DAFTAR SINGKATAN

	Halaman
1. OHIS (Oral Hygiene Index Simplified)	7
2. Servqual (Service of Quality)	15
3. NJI (Nilai Jenjang Interval)	34