

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
LEMBARAN PENGUJI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Keaslian Penelitian.....	6
BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pasien.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien	8
2.1.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien.....	11
2.1.3 Faktor - faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	12
2.2 Mutu Pelayanan.....	13
2.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan	13
2.2.2 Manfaat Pengukuran Mutu Pelayanan.....	15
2.2.3 Hubungan antara kepuasan pelayanan, harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima.....	15
2.2.4 Faktor - faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan.....	16
2.2.5 Pelayanan Kesehatan	17
2.2.6 Pukesmas	22

2.3 Kerangka Teori.....	29
-------------------------	----

BAB 111 METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep	30
3.2 Hipotesa.....	30
3.3 Jenis Penelitian	30
3.4 Populasi Sampel.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Alat dan Bahan	32
3.7 Alat Ukur Penelitian	32
3.7.1 Bobot Nilai.....	32
3.8 Jalan Penelitian.....	33
3.9 Alur Penelitian.....	34
3.10 Variabel Penelitian	35
3.11 Definisi Operasional	35
3.12 Analisa Data.....	36
3.13 Waktu dan Tempat Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	37
4.2 Pembahasan	39

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran.....	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tenaga Kesehatan Gigi	9
Gambar 2. Alur Pelayanan Pasien	15
Gambar 3. Logo UPT Puskesmas Cikajang Kab. Garut.....	26
Gambar 4. Gedung UPT Puskesmas Cikajang Kab. Garut.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 3.11 Definisi Operasional	33
Tabel 4.1 Distribusi frekuensi sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut	35
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi sampel penelitian berdasarkan umur di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut	35
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi sampel penelitian berdasarkan Pendidikan Terakhir di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut	36
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi sampel penelitian berdasarkan pekerjaan di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut.....	36
Tabel 4.5 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut	37
Tabel 4.6 Distribusi frekuensi sampel penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di UPT Puskesmas Cikajang kabupaten Garut	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesa Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Perizinan
- Lampiran 2. Lembar Konsultasi
- Lampiran 3. Lembar Alat Ukur
- Lampiran 4. Lembar Rekapitulasi Penelitian
- Lampiran 5. Lembar Data Hasil Uji Correlation Spearman Rho
- Lampiran 6. Lembar distribusi frekuensi sampel penelitian berdasarkan Bukti Langsung (*Tangibles*) di Poli Gigi UPT Puskesmas Cikajang Kabupaten Garut
- Lampiran 7. Lembar Jadwal Penelitian
- Lampiran 8. Lembar Dokumentasi
- Lampiran 9. Lembar Masukan Penguji Skripsi
- Lampiran 10. Biografi Penulis