

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
1. Tujuan Umum.....	6
2. Tujuan Khusus.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Kepuasan.....	8
1. Konsep Dasar Kepuasan.....	8
2. Pengukuran Kepuasan.....	9
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	11
4. Tingkat-tingkat Kepuasan.....	13
5. Pengukuran Mutu Kepuasan.....	14
6. Teknik Pengukuran Kepuasan.....	16
B. Pelayanan.....	17
1. Konsep Dasar Pelayanan.....	17
2. Pelayanan Kesehatan.....	18
3. Pelayanan Dokter Gigi Spesialis Kedokteran Gigi Anak.....	22
D. Kerangka Konsep.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian.....	28
B. Variabel dan Definisi Operasional.....	28
1. Variabel.....	28
2. Definisi Operasional.....	29
C. Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	30
D. Instrumen dan Bahan Penelitian.....	31
E. Waktu dan tempat penelitian.....	31
F. Langkah penelitian.....	32
1. Penelitian.....	32
2. Pelaksanaan.....	33

3. Melakukan Pengolahan Data	33
4. Melakukan Uji Hipotesis dan menarik kesimpulan	33
G. Alur penelitian	34
H. Teknik Pengumpulan Data	34
I. Analisa Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian.....	37
1. Gambaran Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Keandalan di Poli Kesehatan Gigi Anak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang	37
2. Gambaran Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Penampilan Fisik di Poli Kesehatan Gigi Anak RSI Sultan Agung Semarang	38
3. Gambaran Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Ketanggapan di Poli Kesehatan Gigi Anak RSI Sultan Agung Semarang	39
4. Gambaran Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Jaminan di Poli Kesehatan Gigi Anak RSI Sultan Agung Semarang	39
5. Gambaran Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Empati di Poli Kesehatan Gigi Anak RSI Sultan Agung Semarang	40
B. Pembahasan	41
1. Analisis Kepuasan terhadap Dimensi Keandalan	43
2. Dimensi Penampilan Fisik	45
3. Dimensi Ketanggapan	47
4. Dimensi Jaminan.....	48
5. Dimensi Empati	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

Table 4.1	Distribusi Frekuensi Indeks Jawaban Responden Variabel Dimensi Kehandalan	38
Table 4.2	Distribusi Frekuensi Indeks Jawaban Responden Variabel Dimensi penampilan fisik	38
Table 4.3	Distribusi Frekuensi Indeks Jawaban Responden Variabel Dimensi Ketanggapan	39
Table 4.4	Distribusi Frekuensi Indeks Jawaban Responden Variabel Dimensi Jaminan	40
Table 4.5	Distribusi Frekuensi Indeks Jawaban Responden Variabel Dimensi Empati	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent Penelitian	55
Lampiran 2. Persetujuan Responden	57
Lampiran 3. Kuisisioner Penelitian	58
Lampiran 4. Tabulasi Penelitian	62
Lampiran 5. Olah data SPSS	64
Lampiran 6. Ethical Clearance	71
Lampiran 7. Surat Ijin Penelitian	72
Lampiran 8. Surat Telah Penelitian	73
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian	74