

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN USULAN KTI.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISTILAH.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR DIAGRAM.....	ix
INTISARI.....	6
BAB I.....	8
PENDAHULUAN.....	8
A. LATAR BELAKANG.....	8
B. RUMUSAN MASALAH.....	10
C. TUJUAN.....	11
1. Tujuan Umum.....	11
2. Tujuan Khusus.....	11
D. MANFAAT.....	12
1. Manfaat akademik.....	12
2. Manfaat praktis.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Kepuasan.....	13
2. Kualitas Pelayanan.....	36
3. Rumah Salit Islam Gigi dan Mulut Sultan Agung.....	43
D. Kerangka Teori.....	48
E. Kerangka Konsep.....	39
F. Pertanyaan Penelitian.....	39
BAB III.....	40
METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian.....	40
B. Variabel.....	40

C. Definisi Operasional Variabel.....	41
D. Populasi dan Sampel.....	44
E. Cara Pengumpulan Data.....	46
F. Instrumen dan Bahan Penelitian.....	46
G. Validitas dan Resabilitas.....	47
H. Pengolahan Data.....	48
I. Prosedur Penelitian.....	49
J. Alur Penelitian.....	50
K. Tempat dan Waktu penelitian.....	51
L. Analisa dan Hasil.....	51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian.....	59
1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner.....	59
2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di RSGM-SA Semarang.....	61
B. Pembahasan.....	74
1. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan gigi dan mulut di RSGM-SA semarang.....	74
BAB V.....	96
KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
A. KESIMPULAN.....	96
B. SARAN.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....	99
Lampiran 1. Kuisisioner.....	103