

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan .....	6
B. Tinjauan Umum Tentang Beban Kerja .....	11
C. Tinjauan Umum Tentang Pemasangan Infus .....	18
<b>BAB III KERANGKA KONSEP</b> .....	<b>26</b>
A. Dasar Pemikiran Variabel .....	26
B. Hubungan Antar Variabel.....	27
C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	27
D. Hipotesis Penelitian .....	29
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
A. Desain Penelitian .....	30

B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Instrumen Penelitian .....	32
E. Pengumpulan Data .....	35
F. Pengelolaan dan Analisis Data .....	35
G. Etika Penelitian .....	37
H. Organisasi Penelitian .....	38
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
B. Hasil Penelitian .....	41
C. Pembahasan.....	45
D. Keterbatasan Penelitian .....	49
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
A. Kesimpulan .....	50
B. Saran .....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	