

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Kualitas Pelayanan.....	8
B. Dimensi Kualitas.....	10
C. Prinsip Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	11
D. Teknik Mengukur Kualitas Pelayanan .....	12
E. Mengukur Kualitas Pelayanan .....	13
F. Minat Kunjungan Kembali .....	14
G. Rawat Jalan.....	17
H. Rumah Sakit.....	19
I. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit .....	21
J. Tujuan Rumah Sakit .....	-
<b>BAB III KERANGKA KONSEP .....</b>	<b>-</b>
A. Dasar Pemikiran Variabel.....	23
B. Bagan Kerangka Konsep.....	26
C. Hipotesis.....	27

D. Definisi Operasional dan Kriteria Obyektif .....	27
<b>BAB IV METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi penelitian dan Waktu Penelitian .....	32
C. Populasi.....	32
D. Sampel .....	33
E. Besar Sampel .....	33
F. Cara Pengambilan Sampel.....	34
G. Pengumpulan Data.....	34
H. Sumber Data .....	34
I. Pengolahan dan Analisis Data.....	35
J. Penyajian Data .....	36
K. Langkah-langkah penelitian .....	36
L. Jadwal Penelitian .....	38
M. Organisasi Penelitian .....	38
<b>BAB V HASIL DAN PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum Lokasi penelitian .....	39
B. Hasil Penelitian .....	42
C. Pembahasan .....	49
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>