

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
RINGKASAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Rumah Sakit.....	8
B. Tinjauan Umum Pelayanan Kesehatan	11
C. Tinjauan Umum Pelayanan Rawat jalan	13
D. Tinjauan Umum Waktu Tunggu	22
E. Tinjauan Umum Kepuasan Pasien	28
F. Kerangka Teori	37
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti	38
B. Kerangka Konsep.....	40
C. Hipotesis	41
D. Definisi Operasional dan Kriteria Obyektif.....	42
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	53
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	53
C. Populasi	53

D. Sampel.....	53
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	55
F. Pengumpulan Data.....	55
G. Sumber Data.....	56
H. Pengolahan dan Penyajian Data.....	57
I. Analisis Data.....	59
J. Langkah – Langkah Penelitian.....	60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	62
B. Hasil Penelitian.....	65
C. Pembahasan.....	83
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	