

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
RINGKASAN.....	xiv
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 Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
B. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pasien	17
C. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Rawat Jalan	24
D. Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit Stella Maris.....	25
E. Tinjauan Umum Tentang Ayat Pelayanan Kesehatan.....	27
F. Kerangka Teori	28
BAB III KERANGKA KONSEP	
A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti	32
B. Kerangka Konsep	34

C. Hipotesis	35
D. Definisi Organisasi dan Kriteria Objektif	35
BAB IV METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
C. Populasi	40
D. Sampel	41
E. Besar Sampel	41
F. Pengumpulan Data	42
G. Sumber Data	43
H. Pengolahan Data dan Analisis Data	44
I. Penyajian Data	45
J. Langkah-langkah Penelitian	45
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan.....	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68