

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DEPAN.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
PERSYARATAN GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
KEPUTUSAN TIM PENGUJI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5

1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Umum.....	5
1.3.2. Tujuan Khusus.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	7
2.2. Ketepatan Waktu Pelayanan.....	11
2.3. Kepuasan Pasien.....	15
BAB III KERANGKA KONSEP.....	26
3.1. Kerangka Konsep.....	26
3.2. Penjelasan Kerangka Konsep.....	26
3.3. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB IV METODE PENELITIAN.....	28
4.1. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	28
4.1.1. Jenis Penelitian.....	28
4.1.2. Rancangan Penelitian.....	28
4.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.....	28
4.2.1. Populasi Penelitian.....	28
4.2.2. Sampel Penelitian.....	28
4.2.3. Kriteria Sampel.....	28
4.2.4. Besar Sampel.....	29

4.2.5. Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.....	29
4.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
4.3.1. Variabel Terikat.....	30
4.3.2. Variabel Bebas.....	30
4.3.3. Definisi Operasional.....	30
4.4. Instrumen Penelitian.....	31
4.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
4.5.1. Lokasi Penelitian.....	32
4.5.2. Waktu Penelitian.....	32
4.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	32
4.7. Pengolahan, Analisis, dan Penyajian Data.....	33
4.7.1. Pengolahan Data.....	33
4.7.2. Analisis Data.....	34
4.7.3. Penyajian Data.....	37
4.8. Alur Penelitian.....	38
BAB V HASIL PENELITIAN.....	39
BAB VI PEMBAHASAN.....	60
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	88