

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori .....	6
1. Pengertian Puskesmas .....	6
2. Pengertian Persepsi.....	7
3. Konsep Pemasaran Jasa .....	7
4. Kualitas Jasa .....	9
5. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa.....	10
6. Dimensi Kualitas Jasa.....	11
7. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	14
8. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	16
9. Pelayanan Pasien .....	17
10. Pelayanan Pendaftaran Pasien .....	18
11. Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
12. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Pasien.....	21
13. Penelitian Yang Mirip .....	23
B. Kerangka Konsep .....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
A. Rancangan Penelitian .....	27
B. Variabel Penelitian .....	27

C. Populasi dan Sampel .....	28
1. Populasi .....	28
2. Sampel.....	28
D. Instrumen Penelitian.....	30
1. Instrumen Penelitian .....	30
2. Cara Pengumpulan Data .....	31
1. Langkah-Langkah Pengumpulan Data .....	31
2. Metode Pengumpulan Data .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data .....	33
1. Teknik Pengumpulan data.....	33
2. Analisis Data.....	34
F. Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
G. Etika Penelitian .....	35
H. Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Profil Puskesmas Mulyorejo Malang .....	37
1. Gambaran Umum .....	37
B. Hasil Penelitian .....	40
C. Pembahasan.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62