

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Konsep Kepuasan.....	7
2.2 Jaminan Kesehatan Nasional .....	10
2.3 Mutu Pelayanan Kesehatan.....	12
2.4 Puskesmas .....	14
2.5 Rawat Jalan .....	16
2.6 Kerangka Teori .....	18
2.7 Kerangka Konsep.....	20
<b>BAB III</b> .....	<b>21</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	21
3.3 Variabel Penelitian.....	22
3.4 Definisi Operasional .....	22
3.5 Tempat dan Waktu penelitian .....	31

3.6 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7 Instrumen Penelitian .....	32
3.8 Analisis Data dan Penyajian Data.....	32
3.9 Etika Penelitian .....	33
<b>BAB IV .....</b>	<b>35</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	35
4.2 Pembahasan Penelitian.....	41
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	46
<b>BAB V .....</b>	<b>47</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>