

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan umum	4
2. Tujuan khusus	4
A. Manfaat Penelitian	4
A. Praktis.....	5
B. Teoritis.....	5
B. Kerangka Konsep	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pelayanan Gizi Puskesmas	7
B. Konsep Mutu Pelayanan Kesehatan	9
C. Konsep Kepuasan Pasien.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
A. Jenis dan Desain Penelitian	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian	18
C. Populasi Sampel dan Teknik Sampling	18
1. Populasi.....	18
2. Sampling	18
3. Sampel.....	18
D. Instrumen Penelitian.....	18
E. Operasional Variabel.....	19
F. Teknik Pengumpulan Data	20
G. Teknik Pengolahan, Penyajian dan Analisis Data.....	21

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Profil Puskesmas	26
B. Karakteristik Responden (Pasien)	30
1. Tempat tinggal/asal.....	30
2. Usia	30
3. Pekerjaan	31
4. Pendidikan	31
C. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Unit Gizi Puskesmas Kromengan	32
1. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	32
2. <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	49