

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3.Tujuan Penelitian.....	3
1.4.Manfaat Penelitian.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1.Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	5
2.1.2. Mutu Pelayanan Kesehatan	5
2.1.3. Kepuasan Pasien.....	6
2.2.Kerangka Konseptual	11
BAB III	12
METODE PENELITIAN.....	12
3.1.Rancangan Penelitian	12
3.2.Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	12
3.2.1. Variabel Penelitian	12
3.2.2. Definisi Operasional.....	13
3.3.Populasi Dan Sampel.....	17
3.3.1. Populasi	17
3.3.2. Sampel.....	17
3.4.Instrumen Penelitian.....	18

3.5. Metode Pengumpulan Data	18
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	19
3.6.1. Teknik Pengolahan.....	19
3.6.2. Analisis Data	19
3.7. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
BAB IV	20
HASIL dan PEMBAHASAN.....	20
4.1. Hasil Penelitian.....	20
4.1.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	20
4.1.2. Gambaran Umum Responden	20
4.2. Deskriptif Variabel Penelitian	21
4.3. Pembahasan	23
BAB V.....	29
KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
5.1. Kesimpulan.....	29
5.2. Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional	13
Tabel 4.1. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	21
Tabel 4.2. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia.....	21
Tabel 4.3. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan aspek kepuasan pasien.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka konseptual.....	11
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner penelitian.....	33
Lampiran 2 <i>screenshot google form</i>	36
Lampiran 3 data responden & tabulasidata.....	39