

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS DAN HIPOTESIS.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan	8
2.1.2 Pengertian Lokasi.....	9
2.1.3 Karakteristik Layanan	9
2.1.4 Pengertian Pelayanan	12
2.1.5 Karakteristik Pelayanan	13
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.7 Strategi Mewujudkan Layanan Prima.....	15
2.1.8 Pengertian Pasien	18

2.1.8.1 Pengertian Kepuasan Pasien	18
2.1.8.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.5 Definisi Operasional.....	31
3.6 Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.2 Deskripsi Data	75
4.3 Pembahasan.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel. 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	25
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	76
Tabel 4.3	Karakteristik Responden menurut Jenis Pendidikan	77
Tabel 4.4	Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan pada UPT. Puskesmas Martubung	78
Tabel 4.5	Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Lokasi pada UPT. Puskesmas Martubung	80
Tabel 4.6	Deskripsi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien pada UPT. Puskesmas Martubung	82
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	84
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Lokasi (X_2)	84
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pasien (Y)	84
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 dan Y	85
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas	88
Tabel 4.12	Regresi Linear Berganda	90
Tabel 4.13	Uji t	91
Tabel 4.14	Uji F	92
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1	86
Gambar 4.2	Penelitian menggunakan P-Plot.....	87
Gambar 4.3	Uji Heterokedastisitas.....	89

