

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelusuran Literatur .....	5
2.1.1 Lanjut Usia.....	5
2.1.1.1 Pengertian lanjut usia .....	5
2.1.1.2 Batasan lansia.....	5
2.1.1.3 Proses menua.....	6
2.1.1.4 Perubahan yang terjadi pada usia lanjut.....	6
2.1.2 Sistem Pelayanan .....	6
2.1.2.1 Pengertian sistem pelayanan .....	6
2.1.2.2 Dimensi kualitas pelayanan.....	7
2.1.2.3 Pelayanan kesehatan usia lanjut.....	8
2.1.3 Kepuasan Pasien .....	9
2.1.3.1 Pengertian kepuasan pasien .....	9
2.1.3.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.....	10
2.1.3.3 Aspek-aspek kepuasan pasien .....	11
2.2 Kerangka Teori.....	12
2.3 Kerangka Konsep .....	13
<b>3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
3.1 Desain Penelitian.....	14
3.2 Waktu dan tempat penelitian.....	14
3.3 Populasi dan sampel penelitian .....	14
3.4 Perkiraan besar sampel.....	14
3.5 Kriteria inklusi dan eksklusi.....	15
3.6 Cara kerja penelitian .....	15
3.7 Instrumen penelitian.....	15
3.8 Definisi operasional .....	16
3.9 Pengumpulan data .....	20
3.10 Analisis data .....	20
3.11 Alur penelitian.....	20

<b>4. HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
<b>5. PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
<b>6. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>28</b>
<b>7. DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>29</b>