

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Urgensi Penelitian.....	4
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Kepuasan Pasien.....	7
2.3 Kualitas Layanan Medis Kesehatan	8
2.4 Manajemen Rumah Sakit.....	9
2.5 Faktor Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan.....	10
2.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pasien	11
2.7 Kaitan Antar Variabel	12
2.8 Penelitian Terdahulu	13
2.9 Kerangka Pemikiran	14
2.10 Hipotesis Penelitian.....	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	16
3.1 Langkah Kerja Penelitian	16