

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
PENGESEHAN PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tabel Keaslian Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Anjungan Pendaftaran Mandiri.....	6
2. Waktu Tunggu Pelayanan Pasien.....	11
3. Kepuasan Pasien	14
4. Hasil dari Peneliti Sebelumnya.....	17
B. Kerangka Teori.....	19
C. Kerangka Konsep	20
D. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	23
E. Instrumen Penelitian.....	23
F. Uji Validitas dan Realibilitas	24
G. Teknik Pengumpulan Data	26
H. Teknik Analisis Data.....	27
I. Jalannya Penelitian	28
J. Etika Penelitian	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	31
B. Hasil	33

C. Pembahasan	35
D. Keterbatasan Penelitian	44
BAB V PENUTUP	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	51