DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN iv
KATA PENGANTAR v
INTISARI vii
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 11
C. Tujuan 11
D. Manfaat 11

BAB II STUDI PUSTAKA 15
A. Tinjauan Pustaka 15
1. Konsep Administrasi Pembangunan 15
2. Pelayanan Publik 18
a. Definisi Pelayanan Publik 18
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik 22
c. Asas Pelayanan Publik 23
3. Pelayanan Kesehatan 24
a. Definisi Pelayanan Kesehatan 24
b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Kesehatan 27
c. Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas 29
4. Kualitas Pelayanan 31
a. Definisi Kualitas Pelayanan 31
b. Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan 36
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan 40
5. Minat Kunjungan Ulang 43
a. Definisi Minat Kunjungan Ulang 43
b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Kunjung Ulang 46
B. Definisi Konsep 49
C. Kerangka Penelitian 53

BAB III METODE PENELITIAN 54
A. Prosedur Penelitian 54
B. Sumber Data 55
C. Instrumen Pengumpulan Data 57
D. Teknik Pengumpulan Data 59
E. Teknik Analisis Data 59

BAB IV HASIL PENELITIAN 61
A. Deskripsi Lokus dan Objek Penelitian 61
B. Analisis Hasil Penelitian dan Deskripsi Data..... 65

BAB V PENUTUP 82
A. Kesimpulan 82
B. Rekomendasi 83
C. Produk Tesis 84

DAFTAR PUSTAKA..... 87
LAMPIRAN..... 89