

## DAFTAR ISI

I. Pendahuluan .....	2
Rumusan masalah .....	3
Tujuan penelitian .....	3
II. Tinjauan Pustaka .....	4
Sistem Antrian.....	4
Standart Operasional Prosedur .....	4
Standart Mutu .....	5
Kepuasan Pasien .....	5
Keterkaitan Sisten Antrian, Pelayanan kesehatan, SOP dan Standart Mutu Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien .....	5
Kerangka Konseptual .....	6
Hipotesis Penelitian .....	6
III. Metode Penelitian .....	6
Populasi dan sampel Penelitian .....	6
Jenis dan Sumber Data .....	7
Teknik Pengumpulan Data .....	7
Teknik Analisis Data .....	8
IV. Hasil dan Pembahasan .....	9
Pembahasan .....	10
V. KESIMPULAN .....	11