

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
INTISARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	9
1. Sertifikasi ISO 9001:2008.....	9
a. Kepuasan Kerja Karyawan.....	15
b. Lingkungan Kerja	18

c. Kualitas Pelayanan Puskesmas Kalasan.....	21
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Landasan Teori	33
D. Kerangka konsep	43
E. Pertanyaan Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	45
B. Subyek dan Obyek Penelitian	45
C. Populasi, Sampel dan Sampling	46
D. Variabel Penelitian	48
E. Definisi Operasional	48
F. Instrumen Penelitian	51
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
H. Data dan Tekni Pengumpulan Data	55
I. Analisis Data	57
J. Etika Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	59
1. Gambaran Subjek dan Objek Penelitian	59
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	65
B. Pembahasan	69
a. Pelaksanaan Sertifikasi ISO 9001:2008.....	70
b. Sub-variabel Kepuasan Kerja Karyawan	75
c. Sub-variabel Lingkungan Kerja.....	81

4. Sub-variabel Kualitas Pelayanan Puskesmas Kalasan.....	84
---	----

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	93
------------------	----

B. Saran	94
----------------	----

C. Keterbatasan Penelitian	95
----------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
1. Kerangka Konseptual : Analisis Pelaksanaan Sertifikasi ISO 9001:2008 di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman	44

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 3.1. Populasi dan Sampel Penelitian	48
Tabel 4.1. Distribusi Responden Penelitian	63
Tabel 4.2. Hasil Analisis Validitas Instrumen Sertifikasi ISO 9001:2008.....	65
Tabel 4.3. Hasil Analisis Validitas Instrumen Kepuasan Kerja Karyawan	66
Tabel 4.4. Hasil Analisis Validitas Instrumen Lingkungan Kerja	66
Tabel 4.5 Hasil Analisis Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.6. Hasil Analisis Hasil Analisis Reliabilitas Instrumen Sertifikasi ISO 9001: 2008, Kepuasan Kerja Karyawan dan Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelyanan Puskesmas Kalasan	68
Tabel 4.7. Pelaksanaan Sertifikasi ISO 9001: 2008, di Puskesmas Kalasan Kabupaten Sleman	71
Tabel 4.8. Kepuasan Kerja Karyawan di Puskesmas Kalasan	76
Tabel 4.9. Lingkungan Kerja Karyawan di Puskesmas Kalasan	82
Tabel 4.9. Kualitas pelayanan Karyawan di Puskesmas Kalasan	88

