

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PERSETUJUAN

| | |
|---|-------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.5 Kontribusi Penelitian..... | 5 |
| 1.6 Batasan Masalah..... | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Kepuasan Pasien..... | 7 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan..... | 10 |
| 2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan..... | 10 |
| 2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan Farmasi..... | 14 |
| 2.4 Sumber Daya Manusia Kesehatan..... | 15 |
| 2.5 Jenis Penelitian (Survey)..... | 16 |
| 2.6 Populasi Data..... | 16 |
| 2.7 Sampel Penelitian..... | 17 |
| 2.8 Kerangka Pemikiran..... | 18 |
| 2.9 Variabel Penelitian..... | 18 |
| 2.10 Hipotesis Penelitian..... | 22 |
| 2.11 Uji Validitas dan Reabilitas..... | 23 |
| 2.12 Analisis Korelasi dan Regresi..... | 25 |
| 2.13 Penelitian Sebelumnya..... | 27 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 33 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 33 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 34 |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 34 |
| 3.3.1 Populasi..... | 34 |
| 3.3.2 Sampel Penelitian..... | 34 |
| 3.4 Jenis Data, Metode dan Instrumen Pengumpulan Data..... | 36 |
| 3.4.1 Jenis Data..... | 36 |
| 3.4.2 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data..... | 36 |
| 3.5 Data Sekunder..... | 37 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel dan Hipotesis Variabel..... | 38 |
| 3.6.1 Definisi Operasional Variabel..... | 38 |
| 1. Keandalan Petugas..... | 38 |
| 2. Jaminan Petugas..... | 39 |
| 3. Bentuk Fisik Instalasi Farmasi..... | 40 |
| 4. Empati Petugas..... | 41 |
| 5. Ketanggapan Petugas..... | 42 |
| 6. Kemudahan Akses Instalasi Farmasi..... | 43 |
| 7. Komunikasi Petugas..... | 44 |
| 8. Kepuasan Pasien..... | 45 |
| 3.6.2 Hipotesis Variabel pada Kerangka Pemikiran..... | 47 |
| 3.7 Analisa Data..... | 48 |
| 3.7.1 Analisa Korelasi dan Regresi..... | 48 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 49 |
| A. Deskripsi Data..... | 49 |
| 1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 49 |
| 2. Gambaran Umum Responden..... | 51 |
| B. Pengujian Analisis..... | 52 |
| 1. Analisis Univariat..... | 52 |
| i. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan..... | 52 |

| | | |
|-------|--|-----------|
| ii. | Uji Validitas dan Reabilitas..... | 53 |
| a. | Uji Validitas..... | 54 |
| b. | Uji Reabilitas..... | 57 |
| 2. | Deskripsi Analisis Jawaban Responden..... | 60 |
| a. | Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kehandalan..... | 62 |
| b. | Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Jaminan..... | 63 |
| c. | Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Bentuk Fisik Instalasi Farmasi..... | 65 |
| d. | Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Empati..... | 66 |
| e. | Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Daya Tanggap..... | 68 |
| f. | Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Akses Instalasi Farmasi..... | 69 |
| g. | Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Komunikasi..... | 71 |
| 3. | Analisis Bivariate..... | 73 |
| 3.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Variabel Penelitian..... | 73 |
| 3.1.1 | Kehandalan..... | 73 |
| 3.1.2 | Jaminan..... | 73 |
| 3.1.3 | Bentuk Fisik..... | 74 |
| 3.1.4 | Empati..... | 75 |
| 3.1.5 | Daya Tanggap..... | 75 |
| 3.1.6 | Akses..... | 76 |
| 3.1.7 | Komunikasi..... | 77 |
| 4. | Uji Model (Uji F)..... | 77 |
| 5. | Analisis Regresi Berganda..... | 78 |
| 5.1 | Hasi; Pengujian Hipotesis dengan Uji t..... | 79 |
| 5.2 | Pengaruh Antara Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen..... | 81 |
| a. | Pengaruh Antara Kehandalan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien..... | 81 |
| b. | Pengaruh Antara Jaminan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien..... | 81 |

| | |
|--|-----------|
| c. Pengaruh Antara Bentuk Fisik Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien..... | 82 |
| d. Pengaruh Antara Empati Petugas Terhadap Kepuasan Pasien..... | 82 |
| e. Pengaruh Antara Daya Tanggap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien..... | 83 |
| f. Pengaruh Antara Kemudahan Akses Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien..... | 83 |
| g. Pengaruh Antara Komunikasi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien..... | 84 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian | |
| 1. Pengaruh Antara Kehandalan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien.. | 84 |
| 2. Pengaruh Antara Jaminan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien..... | 85 |
| 3. Pengaruh Antara Bentuk Fisik Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien..... | 85 |
| 4. Pengaruh Antara Empati Petugas Terhadap Kepuasan Pasien..... | 85 |
| 5. Pengaruh Antara Daya Tanggap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien..... | 85 |
| 6. Pengaruh Antara Akses Instalasi Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien..... | 86 |
| 7. Pengaruh Antara Komunikasi Petugas Terhadap Kepuasan Pasien.. | 86 |
| 8. Peneliti melakukan wawancara dengan staf farmasi..... | 86 |
| D. Temuan Penelitian..... | 87 |
| E. Keterbatasan Penelitian..... | 88 |
| BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN..... | 90 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 90 |
| 5.2 Implikasi..... | 90 |
| 5.2.1 Implikasi Teoritis..... | 90 |
| 5.2.2 Implikasi Praktis..... | 91 |
| 5.3 Saran..... | 92 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
JURNAL ARTIKEL
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 0.1 | Variabel dan Indikator dari Kerangka Berpikir Penelitian | 19 |
| Tabel 0.2 | Variabel dan Indikator dari Kerangka Berpikir Penelitian | 27 |
| Tabel 3.1 | Data Penunjang <i>Survey</i> Penelitian..... | 33 |
| Tabel 3.2 | Jumlah pasien rawat jalan RS. MTSJ tahun 2020..... | 35 |
| Tabel 3.3 | Data Sampel dan Populasi dari Rumah Sakit MTSJ. | 35 |
| Tabel 3.4 | Skala <i>Likert</i> 5 Poin | 37 |
| Tabel 3.5 | Variabel Keandalan Petugas..... | 38 |
| Tabel 3.6 | Variabel Jaminan Petugas..... | 39 |
| Tabel 3.7 | Variabel Bentuk Fisik Instalasi Farmasi..... | 40 |
| Tabel 3.8 | Variabel Empati Petugas..... | 41 |
| Tabel 3.9 | Variabel Ketanggapan Petugas..... | 42 |
| Tabel 3.10 | Variabel Kemudahan Akses Instalasi Farmasi..... | 43 |
| Tabel 3.11 | Variabel Komunikasi Petugas..... | 44 |
| Tabel 3.12 | Variabel Kepuasan Pasien..... | 45 |
| Tabel 3.13 | Hipotesa berdasarkan variabel konstruk pada Kerangka Berpikir..... | 47 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden..... | 52 |
| Tabel 4.2 | Hasil Uji Validitas dengan 30 Responden pada SPSS 23..... | 54 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Reliabilitas pada Kerangka Pemikiran | 57 |
| Tabel 4.4 | Kategori Penilaian..... | 61 |
| Tabel 4.5 | Jawaban Responden Mengenai Keandalan Petugas Farmasi di RS MTSJ..... | 62 |
| Tabel 4.6 | Jawaban Responden Mengenai Jaminan Petugas Farmasi di RS.MTSJ.. | 63 |
| Tabel 4.7 | Jawaban Responden Mengenai Bentuk Fisik Farmasi di RS.MTSJ..... | 65 |
| Tabel 4.8 | Jawaban Responden Mengenai Empati Petugas Farmasi di RS.MTSJ.... | 66 |
| Tabel 4.9 | Jawaban Responden Mengenai Daya Tanggap Petugas Farmasi di RS.MTSJ..... | 68 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.10 | Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Akses Instalasi Farmasi di RS.MTSJ..... | 69 |
| Tabel 4.11 | Jawaban Responden Mengenai Komunikasi Petugas Farmasi di RS.MTSJ..... | 71 |
| Tabel 4.12 | Distribusi Responden Berdasarkan Kehandalan Petugas Farmasi di RS.MTSJ..... | 73 |
| Tabel 4.13 | Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan Petugas Farmasi di RS.MTSJ..... | 74 |
| Tabel 4.14 | Distribusi Responden Berdasarkan Bentuk Fisik Farmasi di RS.MTSJ..... | 74 |
| Tabel 4.15 | Distribusi Responden Berdasarkan Empati Petugas Farmasi di RS.MTSJ..... | 75 |
| Tabel 4.16 | Distribusi Responden Berdasarkan Daya Tanggap Petugas Farmasi di RS.MTSJ..... | 76 |
| Tabel 4.17 | Distribusi Responden Berdasarkan Akses Instalasi Farmasi di RS.MTSJ..... | 76 |
| Tabel 4.18 | Distribusi Responden Berdasarkan Komunikasi Petugas Farmasi di RS.MTSJ..... | 77 |
| Tabel 4.19 | Hasil Uji Regresi Berganda..... | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran Kepuasan Pasien | 18 |
| Gambar 3.1 | Ilustrasi dari Sampel Penelitian menurut Kushatmaja (Kushatmaja & Suryani, 2019) yang dimodifikasi dari Sugiyono (Sugiyono, 2012) | 34 |
| Gambar 4.1 | Hipotesis dari Variabel Kerangka Berpikir | 48 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|---|-----|
| Lampiran 1 | Kuisioner Penelitian..... | 100 |
| Lampiran 2 | Lembar Kuisioner Penelitian..... | 101 |
| Lampiran 3 | Lembar Informed Consent & Variabel Penelitian..... | 102 |
| Lampiran 4 | Tabel R Statistik..... | 110 |
| Lampiran 5 | Surat Keterangan Lolos Kaji Etik | |