

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penelitian Terdahulu .....	6
1.3 Kesenjangan Penelitian .....	9
1.4 Batasan Penelitian .....	11
1.5 Rumusan Masalah.....	11
1.6 Tujuan Penelitian .....	11
1.6.1 Tujuan Umum .....	11
1.6.2 Tujuan Khusus .....	12
1.7 Manfaat Penelitian.....	12
1.7.1 Bagi Peneliti .....	12
1.7.2 Bagi Instalasi Farmasi .....	12
1.7.3 Bagi Institusi Rumah Sakit .....	12

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.2 Waktu Tunggu .....	16
2.2.1 Definisi Waktu Tunggu .....	16
2.2.2 Waktu tunggu Pelayanan Obat .....	17
2.3 Kepuasan Pasien .....	19
2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien .....	19
2.3.2 Teori Kepuasan Pasien .....	21
2.3.3 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien .....	21
2.3.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	23

2.4	Loyalitas Pasien .....	27
2.4.1	Pengertian Loyalitas .....	27
2.4.2	Karakteristik Loyalitas Konsumen .....	29
2.4.3	Indikator Loyalitas Konsumen .....	30
2.4.4	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	30
2.5	Rumah Sakit .....	31
2.5.1	Definisi Rumah Sakit .....	31
2.5.2	Tujuan Rumah Sakit .....	31
2.5.3	Fungsi Rumah Sakit .....	32
2.5.4	Organisasi Rumah Sakit .....	33
2.6	Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	34
2.6.1	Definisi Instalasi Rumah Sakit .....	34
2.6.2	Struktur Organisasi Instalasi Rumah Sakit (IFRS) .....	35
2.6.3	Tugas Instalasi Farmasi .....	35
2.6.4	Struktur Organisasi Farmasi .....	36
2.6.5	Sistem Distribusi Obat di Rumah Sakit .....	37
2.6.6	Ruang Lingkup Pelayanan Farmasi .....	38
2.6.7	Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit .....	40
2.7	Kerangka Teori .....	42
 <b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN</b>		
3.1	Kerangka Konseptual dan Penelitian.....	43
3.2	Hipotesis Penelitian .....	45
3.2.1	Hubungan Waktu Tunggu ( <i>responsiveness</i> ) dengan Kepuasan Pasien.....	45
3.2.2	Hubungan Waktu Tunggu ( <i>responsiveness</i> ) dengan Loyalitas Pasien .....	47
3.2.3	Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien .....	48
 <b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>		
4.1	Desain Penelitian .....	50
4.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	50
4.2.1	Variabel Eksogen .....	50
4.2.2	Variabel Endogen .....	51
4.3	Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel.....	53
4.3.1	Jenis Data.....	53
4.3.2	Populasi dan Sampel .....	53
4.3.3	Teknik Pengambilan Data .....	54

4.4	Uji Kualitas Data .....	55
4.4.1	Uji Validitas .....	55
4.4.2	Uji Reabilitas .....	56
4.5	Metode SEM .....	57
4.5.1	SEM PLS.....	58
4.5.2	Cara Kerja PLS .....	59
4.5.3	Analisis PLS .....	60
4.5.4	Pengukuran Model Reflekstif .....	61
<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>64</b>
5.1	Gambaran Umum Objek atau Data Penelitian .....	64
5.1.1	Profile Rumah Sakit Siloam Kebon Jeruk .....	64
5.2	Pelaksanaan Penelitian.....	65
5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
5.3.1	Pembahasan Uji Validitas .....	66
5.3.2	Pembahasan Reliabilitas .....	67
5.4	Analisis Data .....	68
5.4.1	Hasil Uji Statistika Deskriptif .....	70
5.5	Evaluasi Model .....	70
5.5.1.	Evaluasi Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> .....	71
5.6.	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	74
5.7	Pembahasan Hipotesa .....	76
5.7.1	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien .....	76
5.7.2	Waktu Tunggu Pelayanan Obat Tidak Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien .....	78
5.7.3	Kepuasan Pasien Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien .....	81
5.7.4	Pembahasan Hipotesa Mediasi .....	82
<b>BAB VI IMPLIKASI MANAJERIAL .....</b>		<b>84</b>
6.1	Implikasi Manajerial .....	84
6.2	Indikator Waktu Tunggu Pelayanan Obat ( <i>responsiveness</i> ).....	88
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>90</b>
7.1	Kesimpulan .....	90
7.2	Keterbatasan Penelitian .....	91
7.4	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	91

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	92
<b>LAMPIRAN</b> .....	98
Lampiran 1 .....	99
Lampiran 2 .....	100
Kuesioner .....	101
Smart PLS Report .....	102
Final Result .....	117

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Gambaran Waktu Tunggu <i>Ghost Shopping</i> di Instalasi Rawat Jalan	19
Tabel 2.2 Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit .....	41
Table 4.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	51
Tabel 4.2 . Kategori Jawaban Responden .. .....	55
Tabel 4.3 Model Pengukuran .....	63
Tabel 4.4 Besaran Nilai Pengukuran .....	63
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Untuk Waktu Tunggu .....	66
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Untuk Kepuasan .....	67
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Untuk Loyalitas .....	67
Tabel 5.4 Nilai Variabel Cronbach Alpha .....	68
Tabel 5.5 Data Sampel Penelitian .....	68
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	69
Tabel 5.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 5.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	70
Tabel 5.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan .....	70
Tabel 5.10 <i>Results For Outer Loadings</i> .....	72
Tabel 5.11 Discriminant Validity .....	73
Tabel 5.12 Hasil Pengujian AVE .....	73
Tabel 5.13 <i>Composite Reliability</i> .....	74
Table 5.14 <i>R-Square</i> .....	74
Tabel 5.15 <i>Path Coefficient</i> .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Penerimaan Resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	18
Gambar 2.2 Alur Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan .....	19
Gambar 2.3 Alur Struktur Organisasi Rumah Sakit .....	36
Gambar 2.4 Alur Distribusi Obat .....	38
Gambar 2.5 Kerangka Teori.....	42
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian .....	45
Gambar 5.1 Model Pengukuran .....	72
Gambar 5.2 Hasil Penelitian Sumber: SmartPLS .....	75