

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	10
1.4. Perumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	11

BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS

2.1. Kerangka Teori	13
2.1.1. Definisi Kepuasan	13
2.1.2. Definisi Kepuasan Pasien	14
2.1.3. Manfaat Kepuasan Pasien	15
2.1.4. Dimensi Kepuasan Pasien	16
2.1.5. Klasifikasi Kepuasan	17
2.1.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	18
2.1.7. Pengukuran Kepuasan Pasien	23
2.1.8. Manfaat Pengukuran Kepuasan	24

2.1.9. Ciri-Ciri Pasien Puas	25
2.1.10. Pasien Tidak Puas	25
2.1.11. Konsep Pengukuran Kepuasan Pasien	26
2.1.12. Penilaian Kepuasan Pasien	27
2.1.13. Skala Pengukuran Kepuasan	28
2.1.14. Akibat Pasien Puas	29
2.1.15. Akibat Pasien Tidak Puas	30
2.1.16. Respon Ketidakpuasan Pasien	31
2.1.17. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan	32
2.1.18. Strategi Kepuasan Pasien	33
2.2. Pelayanan	35
2.3. Pelayanan Farmasi	37
2.4. Pasien Rawat Jalan	40
2.5. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	42
2.5.1. Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	42
2.5.2. Tujuan Instalasi Farmasi	43
2.5.3. Tugas Dan Fungsi Farmasi Rumah Sakit	45
2.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi	47
2.7. Kerangka Berfikir	51
2.8. Kerangka Konsep	54
2.9. Hipotesis	54

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	55
3.1.1. Tempat Penelitian	55
3.1.2. Waktu Penelitian	55
3.2. Jenis Penelitian	55
3.2.1. Pendekatan Penelitian	55
3.2.2. Desain Penelitian	55

3.3. Populasi dan Sampel	56
3.3.1. Populasi	56
3.3.2. Sampel	56
3.4. Pengumpulan Data	57
3.4.1. Sumber Data	57
3.4.2. Instrumen Penelitian	58
3.5. Pengolahan Data	65
3.6. Analisis Data	66
3.7. Uji Statistik	67
3.8. Hipotesis Statistik	68
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Deskripsi Data Rumah Sakit	69
4.2. Deskripsi Data	70
4.3. Hasil Univariat	71
4.3.1. Umur	71
4.3.2. Tingkat Pendidikan	72
4.3.3. Pekerjaan	73
4.3.4. Variabel Dependen (Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi)	75
4.4. Uji Normalitas	78
4.5. Uji Hipotesis Statistik (Hasil Bivariat)	79
4.5.1. Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi	79
4.5.2. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi	80
4.5.3. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi	81
 BAB V PEMBAHASAN	
5.1. Analisis Univariat	82
5.1.1. Umur	82

5.1.2. Tingkat Pendidikan	84
5.1.3. Pekerjaan	85
5.1.4. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi	86
5.2. Analisis Bivariat	89
5.2.1. Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi	89
5.2.2. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi	91
5.2.3. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi	94
5.3. Keterbatasan Penelitian	96
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	98
6.2. Saran	98
 DAFTAR PUSTAKA	99
 LAMPIRAN	