

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>hlm</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.5.1 Tujuan Umum.....	7
1.5.2 Tujuan Khusus .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
1.6.1 Bagi Manajemen.....	7
1.6.2 Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat .....	8
1.6.3 Bagi peneliti.....	8
<b>BAB II KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 Kerangka Teori .....	9
2.1.1 Pengertian kepuasan pelanggan .....	9

2.1.2 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	12
2.1.4 Loyalitas Pasien .....	13
a) Pengertian Loyalitas Pasien .....	13
b) Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas.....	14
c) Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan.....	17
d) Hukum Loyalitas Pelanggan.....	18
e) Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	20
2.1.5 Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	20
2.1.6 Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.2. Pelayanan di Instalasi farmasi .....	23
1. Pengertian pelayanan farmasi .....	23
2. Gambaran kesehatan Indonesia mengenai obat-obatan .....	25
2.3. Standar Pelayanan Farmasi .....	26
2.3.1 Penampilan apotik.....	26
2.3.2 Keramahan petugas apotik.....	27
2.3.3 Pelayanan Informasi obat di Apotik .....	28
2.3.4 Ketersediaan obat di Apotik.....	28
2.3.5 Kecepatan pelayanan petugas apotik .....	29
2.4. Pasien .....	32
2.4.1 Pengertian Pasien .....	32
2.4.2 Hak dan Kewajiban pasien.....	32
2.5. Rawat Jalan .....	34

2.6. Rumah Sakit.....	35
2.7. Kerangka berpikir .....	37
2.8. Kerangka konsep.....	39
2.9. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.2 Jenis Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.4 Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Sumber Data.....	42
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	43
3.5 Analisis Data.....	48
3.5.1 Uji Validitas Kuesioner.....	48
3.5.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	50
3.5.3 Uji Normalitas.....	51
3.5.4 Analisis Univariat.....	52
3.5.5. Analisis Bivariat.....	52
3.5.6 Uji Statistik.....	53
3.5.7 Hipotesis Statistik.....	54
<b>IV HASIL.....</b>	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum RSUD Tarakan.....	55
4.1.1 Sejarah RSUD Tarakan.....	55

4.1.2 Visi RSUD Tarakan.....	57
4.1.3 Misi RSUD Tarakan.....	57
4.1.4 Tugas RSUD Tarakan.....	58
4.1.5 Nilai RSUD Tarakan .....	58
4.1.6 Fasilitas Pelayanan RSUD Tarakan.....	59
4.2 Deskripsi Data Uji Univariat.....	66
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	66
4.2.1.1 Umur.....	67
4.2.1.2 Jenis Kelamin.....	67
4.2.1.3 Pendidikan Terakhir.....	68
4.2.1.4 Pekerjaan.....	69
4.2.1.5 Status Pernikahan.....	70
4.2.2 Gambaran Distribusi Responden loyalitas Pasien RSUD Tarakan.....	71
4.2.3 Gambaran Distribusi Responden Kepuasan Pasien.....	76
4.3 Uji Normalitas.....	80
4.4 Uji Bivariat.....	81
<b>BAB V PEMBAHASAN.....</b>	<b>82</b>
5.1. loyalitas pasien.....	82
5.2. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi.....	82
5.3. Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi.....	84
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>85</b>
6.1 Kesimpulan.....	85

6.2 Saran.....	86
Daftar Pustaka.....	87
Lampiran.....	89