

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Prakata	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Grafik	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lambang Dan Singkatan	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Telaah Pustaka	11
1. Kepuasan Pelanggan	11
2. Waktu Tunggu Pelayanan Resep	13
3. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	15
4. Metode <i>Plan-Do-Check-Act</i> (PDCA)	16
5. Instalasi Farmasi RS Dr. OEN SOLO BARU	24
B. Kerangka Teori	29

C.	Kerangka Konsep	30
D.	Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian	31
BAB III	METODE PENELITIAN	32
A.	Rancangan Penelitian	32
B.	Lokasi Penelitian	33
C.	Subjek Penelitian	33
	1. Batasan Populasi	33
	2. Besar Sampel	33
	3. Cara Pengambilan Sampel	36
D.	Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
	Variabel	38
E.	Instrumen Penelitian	39
F.	Cara Analisis Data	40
G.	Etika Penelitian	41
H.	Keterbatasan Penelitian	42
I.	Jalannya Penelitian	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A.	Hasil Penelitian	47
B.	Pembahasan	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A.	Kesimpulan	63
B.	Saran	63
	DAFTAR PUSTAKA	64
	LAMPIRAN	67

1. Survei kepuasan pasien	67
2. Lembar PDCA	68
3. Lembar Penjelasan Calon Subyek dan <i>Informed Consent</i>	69
4. <i>Ethical Clearance</i>	74
5. Data Hasil Statistik (SPSS 17.0)	75