

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Urgensi Penelitian.....	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	5
2. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	10
3. Kepuasan Konsumen	19
4. Jaminan Kesehatan	25
G. Kerangka Konsep Penelitian.....	29
H. Keterangan Empiris	29
BAB II.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Rancangan Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel	30

D.	Cara Pengambilan Sampel	31
E.	Variabel Penelitian	32
F.	Definisi Operasional Variabel.....	32
G.	Metode Pengumpulan Data.....	35
H.	Instrumen Penelitian	36
I.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	43
J.	Analisis Data	44
K.	Etika Penelitian	50
BAB III		51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
A.	Gambaran Karakteristik Responden	51
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	53
5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Skema Pembiayaan	54
B.	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap	54
1.	Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibility</i>).....	54
2.	Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	57
3.	Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	60
4.	Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	63
5.	Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	65
6.	<i>Over-all Satisfaction</i>	68
C.	Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap.....	69
D.	Keterbatasan Penelitian.....	73
BAB IV		74
KESIMPULAN DAN SARAN		74
A.	Kesimpulan	74
B.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		78