

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN KATA	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
E. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Pelayanan Kesehatan	5
2. Kualitas Pelayanan	7
3. Kepuasan Pelanggan.....	9
4. Rumah Sakit	12
5. Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	18
F. Kerangka Konsep Penelitian	24
G. Keterangan Empirik.....	24
BAB II METODE PENELITIAN	25
A. Rancangan Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
1. Populasi	26

2. Sampel Penelitian	26
3. Jumlah Sampel	27
4. Cara Pengambilan Sampel.....	28
D. Variabel Penelitian	28
1. Variabel Bebas.....	28
2. Variabel Terikat.....	28
3. Variabel Kontrol.....	28
E. Definisi Operasional Variabel	29
1. Pasien Rawat Jalan BPJS.....	29
2. Pasien Rawat Jalan Non-BPJS	29
3. Pelayanan Kefarmasian	29
4. Tingkat Kepuasan Pasien	30
5. Kriteria Responden.....	30
F. Cara Pengumpulan Data	31
G. Instrumen Penelitian	32
1. Data Sosiodemografi Responden	32
2. Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan Kefarmasian	33
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	34
1. Uji Validitas	34
2. Uji Reliabilitas.....	34
I. Analisis Data.....	35
1. Gambaran Karakteristik Pasien	36
2. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien	36
3. Pengukuran Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien.....	39
J. Etika Penelitian.....	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Karakteristik Responden	41
B. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan	50
C. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Non-BPJS	69
D. Keterbatasan Penelitian	71

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76