

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I_PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Rumah Sakit .....	7
2. Pelayanan Kefarmasian .....	11
3. Kualitas Pelayanan .....	13
4. Kepuasan .....	15
5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.....	17
B. Kerangka Konsep.....	18
C. Keterangan Empirik.....	18
D. Hipotesis .....	18
BAB III_METODE PENELITIAN.....	20
A. Rancangan Penelitian .....	20
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	20
C. Subjek Penelitian.....	20
D. Cara Pengambilan Sampel .....	22
E. Bahan Penelitian.....	23

F. Definisi Operasional.....	23
G. Instrumen penelitian.....	24
H. Jalannya Penelitian.....	36
I. Analisis Data .....	38
<b>BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Karakteristik Responden .....	41
B. Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kefarmasian .....	46
C. Tingkat Kepuasan Pasien .....	55
D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien .....	58
E. Keterbatasan Penelitian.....	62
<b>BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>