

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN COVER | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| DAFTAR SINGKATAN KATA | xiv |
| INTISARI | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| A. Telaah Pustaka | 8 |
| 1. Pelayanan Farmasi Klinik | 8 |
| 2. Persepsi Pasien | 11 |
| 3. Kepuasan Pasien | 15 |
| 4. Profil RSUD Sultan Fatah Kabupaten Demak | 19 |
| B. Landasan Teori | 29 |
| C. Kerangka Konsep Penelitian | 31 |
| D. Hipotesis | 32 |
| E. Keterangan Empiris | 32 |

| | |
|--|------------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian | 33 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 33 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian | 34 |
| D. Cara Pengambilan Sampel | 35 |
| E. Variabel Penelitian | 37 |
| F. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 38 |
| G. Metode Pengumpulan Data | 41 |
| H. Instrumen Penelitian..... | 41 |
| I. Uji Validitas dan Reliabilitas | 52 |
| J. Analisis Data | 61 |
| K. Prosedur Jalannya Penelitian..... | 63 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 66 |
| A. Gambaran Karakteristik Pasien..... | 66 |
| B. Gambaran Karakteristik Responden..... | 67 |
| C. Gambaran Tingkat Persepsi Pasien | 76 |
| D. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien..... | 81 |
| E. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Persepsi dan Kepuasan Pasien ... | 91 |
| F. Keterbatasan Penelitian | 106 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 108 |
| A. Kesimpulan..... | 108 |
| B. Saran..... | 109 |
| DAFTAR PUSTAKA | 112 |
| LAMPIRAN..... | 122 |