

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Urgensi Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
F. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Pelayanan Kesehatan.....	6
2. Kepuasan	8
3. Pelayanan Kefarmasian	13
4. Standar Pelayanan Minimal Kefarmasian di Rumah Sakit.....	21
5. Rumah Sakit	21
6. Konsumen	24
G. Landasan Teori	25
H. Kerangka Konseptual	27
BAB II METODE PENELITIAN.....	28
A. Rancangan Penelitian	28
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
C. Bahan Penelitian	32
D. Instrumen Penelitian	33

E. Tempat Penelitian	36
F. Metode Pengumpulan Data	36
G. Analisis	37
1. Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan	37
2. Diagram Kartesius.....	37
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Karakteristik Responden	41
B. Hubungan Karakteristik Sosiodemografi dengan Kepuasan Pasien.....	46
C. Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi, Blitar	52
D. Keterbatasan Penelitian	70
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	76