

DAFTAR ISI

COVER	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Telaah Pustaka	7
1. Konsep pelayanan	7
2. Kepuasan Konsumen	9
3. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	12
4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)	14
5. Rumah Sakit	17
6. Pelayanan Kefarmasian di RS	25
B. Kajian Empiris	30
C. Kerangka Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian	33
B. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel Penelitian	33
D. Cara Pengambilan Sampel	34

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
F. Cara Pengumpulan Data Penelitian	36
G. Keterangan Empiris	38
H. Instrumen penelitian.....	38
I. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner sebagai Alat Ukur.....	40
J. Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Deskripsi Responden	46
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
C. Analisis Data.....	73
D. Keterbatasan Peneliti.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
1. Kesimpulan	77
2. Saran	77
a. Bagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito.....	78
b. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel I Penilaian Pernyataan Berdasarkan Favourable dan Unfavourable	39
Tabel II Kisi-Kisi Kuesioner	39
Tabel III Uji Validitas	41
Tabel IV. Uji Reliabilitas	42
Tabel V. Skor Skala Likert	43
Tabel VI Data pasien	46
Tabel VII Usia, Frekuensi, dan Persentase Responden pada Pasien RSUP Dr. Sardjito dan RSA UGM	47
Tabel VIII Jenis Kelamin Responden dari Kedua Rumah Sakit	49
Tabel IX Pemilihan Poliklinik Responden RSUP Dr. Sardjito dan RSA UGM	50
Tabel X Hasil Dimensi Keandalan Pelayanan Instalasi Farmasi Kedua Rumah Sakit	52
Tabel XI Dimensi Daya Tanggap Pelayanan Instalasi Farmasi Kedua Rumah Sakit	54
Tabel XII Dimensi Jaminan Pelayanan Instalasi Farmasi Kedua Rumah Sakit	56
Tabel XIII Dimensi Empati Pelayanan Instalasi Farmasi Kedua Rumah Sakit	57
Tabel XIV Dimensi Bukti Langsung Pelayanan Instalasi Farmasi Kedua Rumah Sakit ..	59
Tabel XV Persen Keandalan RSA BPJS dan Non BPJS	61
Tabel XVI Persen Daya Tanggap RSA BPJS dan Non BPJS	62
Tabel XVII Persen Jaminan RSA BPJS dan Non BPJS	62
Tabel XVIII Persen Empati RSA BPJS dan Non BPJS	63
Tabel XIX Persen Bukti Langsung RSA BPJS dan Non BPJS	63
Tabel XX Persen Keandalan RSUP BPJS dan Non BPJS	67
Tabel XXI Persen Daya Tanggap RSUP BPJS dan Non BPJS	67
Tabel XXII Persen Jaminan RSUP BPJS dan Non BPJS	68
Tabel XXIII Persen Empati RSUP BPJS dan Non BPJS	68
Tabel XXIV Persen Bukti Langsung RSUP BPJS dan Non BPJS	69
Tabel XXV Perbandingan Kepuasan antara RSUP Dr. Sardjito dan RSA Berdasarkan 5 Dimensi	59
Tabel XXVI Uji Mann- Whitney U antara Pemilihan Pembayaran dan Pemilihan Rumah Sakit	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian	32
Gambar 2. Pemilihan Rumah Sakit.....	60