

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	4
1. Produk Jasa (Pelayanan).....	4
2. Konsep Pelayanan Kefarmasian / <i>Pharmaceutical Care</i>	7
3. Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit	10
4. Kepuasan Konsumen	14
5. Asuransi Kesehatan (ASKES).....	19
6. Sekilas Tentang Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta	24
F. Landasan Teori	26
G. Hipotesis.....	28
BAB II. METODE PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30

C.Instrumen Penelitian.....	32
D.Batasan Variabel Operasional Penelitian	35
E.Jalannya Penelitian	38
F.Analisis Data.....	38
1.Uji Validitas.....	39
2.Uji Reliabilitas.....	40
3.Analisis Statistik Deskriptif.....	40
4.Uji <i>Gap</i>	40
5.Pengujian Statistik <i>Independent t-Test</i>	41
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A.Hasil Uji Instrumen.....	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	44
B.Gambaran Karakteristik Responden	44
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Dana Pengobatan...	45
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	48
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jarak Rumah dengan Rumah Sakit.....	51
C. Analisis Statistik Menggunakan <i>Independent t-Test</i> Tiap Dimensi.....	52
D.Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nilai Rata-rata <i>Gap</i> ..	53
1.Dimensi <i>Empathy</i>	54
2.Dimensi <i>Tangibles</i>	56

3. Dimensi <i>Assurance</i>	58
4. Dimensi <i>Reliability</i>	60
5. Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
6. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nilai Rata-rata <i>Gap</i>	
Semua Dimensi.....	64
E. Keterbatasan Penelitian	66
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel I.	Daftar Pertanyaan Kuisisioner	33
Tabel II.	Kategori dan Nilai Berdasarkan Skala Likert.....	35
Tabel III.	Hasil Uji Validitas Terhadap Lima Dimensi <i>SERVQUAL</i>	42
Tabel IV.	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Lima Dimensi <i>SERVQUAL</i>	44
Tabel V.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Sumber Dana Pengobatan.....	45
Tabel VI.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin...	46
Tabel VII.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia	47
Tabel VIII.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	48
Tabel IX.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel X.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel XI.	Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jarak Rumah Dengan Rumah Sakit	51
Tabel XII.	Nilai Rata-rata <i>Gap</i> Pasien BPJS dan Asuransi Swasta	53
Tabel XIII.	Hasil Uji Independent t-Test Terhadap Nilai Rata-rata <i>Gap</i> Pada Dimensi <i>Empathy</i>	55
Tabel XIV.	.Hasil Uji Independent t-Test Terhadap Nilai Rata-rata <i>Gap</i> Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	57
Tabel XV.	Hasil Uji Independent t-Test Terhadap Nilai Rata-rata <i>Gap</i> Pada Dimensi <i>Assurance</i>	59
Tabel XVI.	Hasil Uji Independent t-Test Terhadap Nilai Rata-rata <i>Gap</i> Pada Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel XVII.	Hasil Uji Independent t-Test Terhadap Nilai Rata-rata <i>Gap</i> Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	63
Tabel XVII.	Hasil Uji Independent t-Test Terhadap Nilai Rata-rata <i>Gap</i> Pada Semua Dimensi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Metode Servqual	18
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian	29
Gambar 3. Garis Besar Pelaksanaan Penelitian	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Izin Penelitian dari Fakultas Farmasi UGM.....	73
Lampiran 2.	Surat Izin Penelitian dari RS Bethesda Yogyakarta	74
Lampiran 3.	Surat Keterangan Selesai Penelitian dari RS Bethesda Yogyakarta	75
Lampiran 4.	Kuisisioner Penelitian	76
Lampiran 5.	Data Karakteristik Pasien	82
Lampiran 6.	Data Mentah Kuisisioner.....	104
Lampiran 7.	Uji Validitas Dimensi <i>SERVQUAL</i>	148
Lampiran 8.	Uji Reliabilitas Dimensi <i>SERVQUAL</i>	158
Lampiran 9.	Uji Normalitas Data.	163
Lampiran 10.	Uji <i>Independent t-Test</i>	164