

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B.Rumusan Masalah.....	4
C.Tujuan Penelitian .....	4
D.Manfaat Penelitian.....	5
E.Tinjauan Pustaka	
1. Tinjauan tentang Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	6
2. Kepuasan pelanggan.....	9
3. Pengukuran kepuasan pelanggan.....	11

4. Kualitas pelayanan .....	13
5. Mutu pelayanan kesehatan .....	15
6. Tinjauan umum tentang Jaminan Kesehatan.....	17
7. Profil RSUD Sleman Yogyakarta.....	19
8. Kuesioner.....	21
9. Validitas dan reliabilitas .....	22
F. Landasan Teori.....	23
G. Hipotesis .....	24
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Variabel Penelitian .....	28
E. Batasan Operasional Variabel Penelitian.....	28
F. Jalan Penelitian.....	29
G Instrumen Penelitian.....	30
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	34
H. Cara Analisis .....	36
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Karakteristik Responden.....	39
B. Normalitas Data .....	40
C. Analisis Kepuasan Pasien .....	41
1. Analisis <i>gap</i> (kesenjangan) .....	41

2. Analisis tingkat kesesuaian harapan pasien terhadap kinerja pelayanan kefarmasian .....	42
3. Analisis tingkat kepuasan pasien dengan diagram kartesius.....	43
4. Analisis hubungan tingkat kepuasan terhadap karakteristik pasien dengan uji <i>chi square</i> dan <i>contingency coefficient</i> .....	48
D. Keterbatasan Penelitian .....	54
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN .....	60