

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ARTI SINGKATAN.....	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I LATAR BELAKANG	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Keaslian Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.....	11
1. Klinik Kesehatan	13
2. Apotek	14
3. Pelayanan Pasien Rujuk Balik.....	15
B. Diabetes Melitus	17
C. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.....	18
D. Kualitas Jasa dan Pelayanan	19

E. Kepuasan Pasien dan Pengukurannya	22
F. Landasan Teori	26
G. Kerangka Konsep	28
H. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Subyek Penelitian	30
1. Populasi dan sampel	30
2. Metode Sampling	31
D. Instrumen Penelitian	31
1. Bahan Penelitian	31
2. Kuesioner Penelitian	31
E. Jalannya Penelitian	33
F. Variabel Penelitian	37
G. Definisi Operasional Variabel	38
1. Analisis Statistik Deskriptif	40
2. Uji Chi-Square	40
3. Uji Asumsi Klasik	40
4. Analisis Regresi Linear	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
B. Karakteristik Pasien	46
C. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan	51
1. Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien	51

2. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan	53
3. Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan	54
4. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan	56
5. Hubungan Pendapatan dengan Kepuasan.....	57
D. Uji Asumsi Klasik	58
1. Uji Normalitas	58
2. Uji Multikolinearitas	58
3. Uji Heteroskedastisitas	59
E. Analisis Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien ..	60
1. Analisis Regresi Linear Sederhana Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien	60
2. Analisis Regresi Linear Berganda Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan	69
F. Keluhan dan Saran Pasien Terhadap Program Rujuk Balik BPJS Kesehatan	71
1. Keluhan Pasien Terhadap Program Rujuk Balik BPJS Kesehatan	71
2. Saran Pasien Terhadap Program Rujuk Balik BPJS Kesehatan	74
BAB V.....	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	82
SUMMARY	123
NASKAH PUBLIKASI.....	123