

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Rumusan Masalah	2
1.5 Tujuan Penelitian	2
1.6 Manfaat Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Telaah Pustaka	4
II.1.1 Kepuasan Pasien	4
II.1.2 Pelayanan Apotek	20
II.2 Kerangka Teori Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
III.1 Metode Penelitian	28
III.2 Tempat & Waktu Penelitian	28
III.3 Populasi & Sampel	28

III.4 Kriteria Inklusi & Eksklusi	28
III.5 Variabel Penelitian	29
III.6 Definisi operasional	29
III.7 Instrumen Penelitian	29
BAB IV PROSEDUR PENELITIAN	
IV.1 Prosedur Penelitian	31
IV.2 Skema Langkah Kerja	31
IV.3 Teknik Analisa Data	32
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
V.1 Karakteristik Responden	33
V.2 Pengujian Instrumen Penelitian Karakteristik Pasien	35
V.3 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Sindangkasih	36
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	
VI.1 Simpulan	47
VI.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.7.1 Nilai Persepsi Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan	30
Tabel IV.3.I Penilaian Quesioner	32
Tabel V.1.1 Karakteristik Responden Penerima Pelayanan Obat di Puskesmas Sindangkasih Kabupaten Ciamis	33
Tabel V.2.I Rekapitulasi Hasil Uji Realibilitas Kuesioner	35
Tabel V.3.1 Distribusi nilai frekuensi jawaban kuesioner dari pernyataan dimensi Kehandalan	36
Tabel V.3.2 Distribusi nilai frekuensi jawaban kuesioner dari pernyataan dimensi Ketanggapan	39
Tabel V.3.3. Distribusi nilai frekuensi jawaban kuesioner dari pernyataan dimensi Emphaty	40
Tabel V.3.4. Distribusi nilai frekuensi jawaban kuesioner dari pernyataan dimensi bewujud	42
Tabel V.3.4 Distribusi Total Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkasih	44
Tabel V.3.6 Akumulasi total rata-rata nilai Indeks kepuasan pasien pada dimensi pelayanan	44
Tabel V.3.7 Persentase terbesar Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Sindangkasih Kabupaten Ciamis	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.2.1 Skema Kerangka Teori	27
Gambar IV.2.1 Skema Langkah Kerja	31

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Contoh kuisioner	50

