

## DAFTAR ISI

### Contents

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	2
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.5.1 Bagi Penulis.....	3
1.5.2 Bagi Perusahaan .....	3
1.5.3 Bagi Almamater .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Tingkat Kepuasan Pasien.....	4
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien.....	4
2.1.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pasien.....	4
2.1.3 Klasifikasi Kepuasan Pasien.....	5
2.2 Program Rujuk Balik (PRB).....	6
2.2.1 Pengertian Program Rujuk Balik (PRB).....	6

2.2.2 Manfaat Program Rujuk Balik.....	6
2.2.3 Mekanisme Pendaftaran Pasien Program Rujuk Balik (PRB).....	7
2.2.4 Mekanisme Pelayanan Obat Program Rujuk Balik (PRB).....	8
2.2.5 Ketentuan pelayanan obat PRB .....	9
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>10</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	10
3.2 Populasi dan Sampel.....	10
3.2.1 Populasi .....	10
3.2.2 Sampel .....	10
3.3 Prosedur Kerja .....	11
3.4 Analisa Data.....	12
3.5 Definisi Operasional .....	13
3.6 Alat Ukur .....	14
3.7 Hasil Ukur.....	14
3.8 Skala Ukur .....	15
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>16</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	16
4.1.1 Karakteristik Subjektif Penelitian.....	16
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	20
4.1.3 Tingkat Kepuasan Pasien.....	22
4.2 Pembahasan .....	26
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>31</b>
5.1 KESIMPULAN .....	31
5.2 SARAN.....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>33</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Definisi Operasional.....	13
Tabel 2.	Kelompok Usia Pasien PRB di Apotek Guci Medika.....	16
Tabel 3.	Kelompok Jenis Kelamin Pasien PRB di Apotek Guci Medika.....	17
Tabel 4.	Kelompok Jenis Pendidikan Pasien PRB di Apotek Guci Medika .....	18
Tabel 5.	Kelompok Jenis Ekonomi Pasien PRB di Apotek Guci Medika.....	19
Tabel 6.	Kelompok Jenis Pekerjaan Pasien PRB di Apotek Guci Medika.....	19
Tabel 7.	Hubungan Kualitas Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien PRB di Apotek Guci Medika.....	20
Tabel 8.	Hubungan Kualitas Pelayanan Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien PRB di Apotek Guci Medika .....	21
Tabel 9.	Hubungan Kualitas Pelayanan Kemampuan dengan Kepuasan Pasien PRB di Apotek Guci Medika .....	21
Tabel 10.	Hubungan Kualitas Pelayanan Kemampuan dengan Kepuasan PRB di Apotek Guci Medika .....	22
Tabel 11.	Tingkat kepuasan pasien PRB di Apotek Guci Medika pada parameter kehandalan.....	23
Tabel 12.	Tingkat kepuasan pasien PRB di Apotek Guci Medika pada parameter ketanggapan.....	23
Tabel 13.	Tingkat kepuasan pasien PRB di Apotek Guci Medika pada parameter kemampuan.....	24
Tabel 14.	Tingkat kepuasan pasien PRB di Apotek Guci Medika pada parameter empati.....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alur Pendaftaran Pasien PRB.....	7
Gambar 2. Alur Pelayanan Obat PRB di Apotek Guci Medika .....	9
Gambar 3. Grafik Kelompok Usia .....	16
Gambar 4. Grafik Jenis Kelamin.....	17
Gambar 5. Grafik Jenis Pendidikan .....	18
Gambar 6. Grafik Kelompok Ekonomi.....	19
Gambar 7. Grafik Kelompok Pekerjaan.....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian .....	35
Lampiran 2. Kuesioner .....	36
Lampiran 3. Kuesioner Yang Sudah Diisi .....	39
Lampiran 4. Dokumentasi Pengisian Kuesioner .....	42
Lampiran 5. Data Kuesioner .....	44
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian .....	47
Lampiran 7. Bukti Cek Plagiarisme .....	48
Lampiran 8. Kartu Bimbingan .....	49
Lampiran 9. Curriculum Vitae .....	50