

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</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. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Manfaat Penelitian .....	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1. Kepuasan Pasien.....	4
2.2. Apotek Kimia Farma.....	4
2.3. Tingkat Kepuasan Pasien .....	5
2.4. Klasifikasi Umur .....	7
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>8</b>
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	8
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	8
3.3. Populasi dan Sampel .....	8
3.4. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....	9
3.5. Kerangka Konsep .....	9
3.6. Definisi Operasional.....	10
3.7. Instrumen Penelitian.....	12
3.8. Pengumpulan dan Analisis Data .....	12
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>14</b>
4.1. Pengukuran Instrumen Penelitian .....	14

4.2.	Karakteristik Pasien .....	16
4.3.	Hasil Uji Validitas Analisis Tingkat Kepuasan Responden terhadap Pelayanan Resep Tunai di Apotek Kimia Farma Sukahati Bogor.....	20
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>23</b>
5.1.	Simpulan .....	23
5.2.	Saran.....	23
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>24</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>25</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Kerangka konsep penelitian.....	9
<b>Gambar 2.</b> Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin .....	16
<b>Gambar 3.</b> Karakteristik pasien berdasarkan usia .....	17
<b>Gambar 4.</b> Karakteristik pasien berdasarkan tingkat pendidikan .....	18
<b>Gambar 5.</b> Karakteristik pasien berdasarkan jenis pekerjaan.....	19
<b>Gambar 6.</b> Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep tunai di Apotek Kimia Farma Sukahati Bogor .....	21

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Definisi operasional berdasarkan karakteristik .....	10
<b>Tabel 2.</b> Definisi operasional berdasarkan dimensi.....	11
<b>Tabel 3.</b> Uji validitas .....	14
<b>Tabel 4.</b> Uji reliabilitas .....	16
<b>Tabel 5.</b> Hasil data karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin .....	17
<b>Tabel 6.</b> Hasil data karakteristik pasien berdasarkan usia.....	18
<b>Tabel 7.</b> Hasil data karakteristik pasien berdasarkan tingkat pendidikan .....	19
<b>Tabel 8.</b> Hasil data karakteristik pasien berdasarkan jenis pekerjaan .....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Surat izin penelitian di Apotek Kimia Farma Sukahati Bogor .....	25
<b>Lampiran 2.</b> Kuesioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep tunai .....	26
<b>Lampiran 3.</b> Hasil penelitian dari kuesioner tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Kimia Farma Sukahati Bogor.....	29
<b>Lampiran 4.</b> Hasil kuesioner tingkat kepuasan .....	34
<b>Lampiran 5.</b> Hasil Turnitin.....	36
<b>Lampiran 6.</b> Lembar bimbingan.....	37
<b>Lampiran 7.</b> CV (Daftar Riwayat Hidup).....	38