

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Apotek	4
2.1.1 Pengertian Apotek.....	4
2.1.2 Tugas dan Fungsi Apotek	4
2.1.3 Sarana dan Prasarana Apotek.....	5
2.2 Pelayanan Kefarmasian	5
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kefarmasian	5
2.2.2 Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek	5

2.3	Tenaga Teknis Kefarmasian	6
2.3.1	Pengertian Tenaga Teknis Kefarmasian	6
2.3.2	Tugas Tenaga Teknis Kefarmasian.....	6
2.4	Pasien.....	7
2.4.1	Pengertian Pasien	7
2.4.2	Karakteristik Pasien.....	7
2.5	Kepuasan Pasien	8
2.5.1	Pengertian Kepuasan	8
2.5.2	Manfaat Kepuasan	9
2.5.3	Faktor-faktor Kepuasan.....	10
2.5.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pasien.....	10
2.5.5	Aspek-aspek Kepuasan Pasien.....	11
2.6	Kuisisioner	12
2.7	Landasan Teori	12
BAB III	METODE PENELITIAN.....	13
3.1	Jenis dan Metode Penelitian	13
3.1.1	Jenis Penelitian.....	13
3.1.2	Metode Penelitian.....	13
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian	13
3.2.1	Waktu Penelitian.....	13
3.2.2	Tempat Penelitian.....	13
3.3	Kerangka Penelitian.....	14
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	14
3.4.1	Populasi.....	14
3.4.2	Sampel.....	14
3.5	Definisi Operasional	16
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.6.1	Sumber Data	17
3.6.2	Pengumpulan Data	18
3.6.3	Instrumen Penelitian.....	18
3.7	Prosedur Kerja.....	18

3.8	Pengolahan dan Analisa Data.....	19
3.8.1	Pengolahan Data Hasil Kuesioner.....	19
3.8.2	Analisa Data.....	20
BAB IV	HASIL PENELITIAN	22
4.1	Umur.....	22
4.2	Jenis Kelamin.....	23
4.3	Jenis Penjamin.....	23
4.4	Hasil Penelitian dan Pembahasan Tiap Dimensi.....	24
4.4.1	Tingkat Kepuasan Dimensi Keandalan.....	24
4.4.2	Tingkat Kepuasan Dimensi Ketanggapan.....	25
4.4.3	Tingkat Kepuasan Dimensi Keyakinan.....	26
4.4.4	Tingkat Kepuasan Dimensi Empati.....	26
4.4.5	Tingkat Kepuasan Dimensi Bukti Langsung.....	27
4.4.6	Tingkat Kepuasan Pasien	28
4.5	Hasil Penelitian Bivariat	29
4.5.1	Analisis Umur dengan Tingkat Kepuasan.....	29
4.5.2	Analisis Jenis Kelamin dengan tingkat kepuasan.....	30
4.5.3	Analisis Jenis Penjamin dengan Tingkat Kepuasan.....	30
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	32
5.1	Kesimpulan	32
5.2	Saran	32
	DAFTAR PUSTAKA	34
	LAMPIRAN	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Penelitian	14
Gambar 2	Rumus SLOVIN	15
Gambar 3	Demografi Umur.....	22
Gambar 4	Demografi Jenis Kelamin Responden.....	23
Gambar 5	Demografi Jenis Penjamin.....	23
Gambar 6	Hasil Kepuasan Dimensi Kehandalan.....	24
Gambar 7	Hasil Kepuasan Dimensi Ketanggapan.....	25
Gambar 8	Hasil Kepuasan Dimensi Keyakinan.....	26
Gambar 9	Hasil Kepuasan Dimensi Empati.....	27
Gambar 10	Hasil Kepuasan Dimensi Bukti langsung.....	27
Gambar 11	Hasil Kepuasan Pasien di Apotek Farmarin Bekasi.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional	16
Tabel 2	Nilai Bobot Pertanyaan.....	21
Tabel 3	Skala Kepuasan.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Izin Penelitian.....	36
Lampiran 2	Lembar Kuesioner	38
Lampiran 3	Lembar Persetujuan Penelitian (<i>Informed Consent</i>).....	41
Lampiran 4	Contoh Lembar Persetujuan Penelitian (<i>Informed Consent</i>) dan Kuesioner yang Telah Diisi oleh Responden	42
Lampiran 5	Dokumentasi Pengisian Kuesioner	46
Lampiran 6	Rekapitulasi Hasil Penelitian:Data Responden dan Skor Kuesioner	47
Lampiran 7	Hasil Uji SPSS (<i>Statistical Packagefor the Social Sciences</i>)	52
Lampiran 8	Hasil Pemeriksaan Plagiasi.....	57
Lampiran 9	Lembar Bimbingan	58
Lampiran 10	Riwayat Hidup	59