

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH.....	ii
HALAMAN PERUNTUKKAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Manfaat Penelitian.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1. Kepuasan	3
2.2. Unsur-unsur Indeks Kepuasan.....	3
2.3. Puskesmas.....	4
2.4. Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas	5
2.5. Kerangka Konseptual	6
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	7
3.1. Jenis Penelitian	7
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	7
3.3. Populasi dan Sampel.....	7
3.4. Data.....	8
3.5. Operasionalisasi Variabel	9
3.6. Kuesioner.....	9
BAB IV DESAIN PENELITIAN	11
4.1. Prosedur Penelitian	11
4.2. Instrumen Penelitian	11
4.3. Pengolahan Data dan Analisis Data	11
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	13
5.1. Gambaran Umum Puskesmas Telaga Murni	13

5.2. Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	13
5.3. Hasil Penelitian Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	15
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	21
6.1. Kesimpulan.....	21
6.2. Saran	21
DAFTAR PUSTAKA	22
LAMPIRAN	23

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	9
Tabel 3.2. Kuesioner	9
Tabel 4.1. <i>Range</i> skala tingkat kepuasan	12
Tabel 5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	14
Tabel 5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usia	14
Tabel 5.3. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan	15
Tabel 5.4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Ketanggapan	16
Tabel 5.5. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan	17
Tabel 5.6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Empati	18
Tabel 5.7. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Bukti Fisik	19
Tabel 5.8. Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Berdasarkan Lima Dimensi	20

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	6

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kartu Bimbingan	23
Lampiran 2 Foto Pengisian Kuesioner	24
Lampiran 3 Tabulasi Data	25