

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Rumah Sakit.....	5
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit	5
2.1.2 Kewajiban Rumah Sakit dan Pasien.....	5
2.2 Instalasi Farmasi.....	7
2.2.1 Pengertian Instalasi Farmasi.....	7
2.2.2 Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	8
2.3 Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok.....	9
2.4 Pelayanan	10
2.4.1 Pengertian Pelayanan	10
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.4.3 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	11
2.5 Kepuasan	12
2.5.1 Pengertian Kepuasan	12

2.5.2 Pengukuran Kepuasan	12
BAB III	14
METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Desain Penelitian.....	14
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	14
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	14
3.4 Teknik Sampling.....	14
BAB IV	16
DESAIN PENELITIAN.....	16
4.1 Sumber Data Penelitian.....	16
4.2 Instrumen Penelitian.....	16
4.3 Alur Penelitian	16
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
4.5 Teknik Pengolahan dan Analisa Data	18
4.5.1 Teknik Pengolahan Data	18
4.5.2 Analisa Data	19
BAB V.....	21
PEMBAHASAN	21
5.1 Hasil Penelitian	21
5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	21
5.2 Gambaran Kepuasan	23
5.2.1 Dimensi Kehandalan	24
5.2.2 Dimensi Ketanggapan	25
5.2.3 Dimensi Jaminan	26
5.2.4 Dimensi Empati.....	27
5.2.5 Dimensi Bukti Langsung.....	27
BAB VI	29
KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
6.1 KESIMPULAN	29
6.2 SARAN	29
DAFTAR PUSTAKA	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Likert.....	13
Tabel 4.1 Interpretasi skor.....	20
Tabel 5.1 Hasil Validitas Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan.....	21
Tabel 5.2 Hasil Reliabilitas Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan.....	23
Tabel 5.3 Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Tiap Dimensi Pelayanan.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	32
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas.....	37
Lampiran 3. Uji Reliabilitas.....	38
Lampiran 4. Dokumentasi.....	39