

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN KARYA TULIS ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Umum.....	2
1.3.2 Tujuan Khusus.....	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.4.1 Bagi Peneliti	3
1.4.2 Bagi Instansi.....	3
1.4.3 Bagi Institusi	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Definisi.....	4
2.2 Standar Pelayanan Kefasmasian di Puskesmas	4
2.2.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi dan Bahan Medis Habis Pakai	4
2.2.2 Pelayanan Farmasi Klinik.....	5
2.3 Konsep Kepuasan	5
2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	6
2.2.1 Kehandalan	6
2.2.2 Ketanggapan	6

2.2.3 Jaminan.....	6
2.2.4 Empati	6
2.2.5 Penampilan	7
BAB III	8
METODOLOGI PENELITIAN	8
3.1 Desain Penelitian	8
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
3.2.1 Lokasi	8
3.2.2 Waktu	8
3.3 Populasi dan Sampel.....	8
3.3.1 Populasi	8
3.3.3 Sampel	8
3.4 Metode Pengukuran variabel.....	9
3.5 Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	10
3.5.1. Jenis data	10
3.4.2. Metode Pengumpulan Data	10
3.6 Pengolahan dan Analisis Data.....	11
3.6.1. Pengolahan Data	11
3.6.2 Analisis Data.....	12
BAB IV	14
HASIL & PEMBAHASAN	14
4.1 Karakteristik Responden.....	14
4.2 Tingkat Kepuasan Pasien.....	15
BAB V.....	19
KESIMPULAN & SARAN	19
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Saran	19
DAFTAR PUSTAKA	20

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan	
Umur.....	12
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan	
Jenis Kelamin.....	13
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi	
Ketanggapan.....	13
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi	
Kehandalan.....	14
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi	
Jaminan.....	14
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi	
Empati.....	15
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi	
Penampilan.....	15
Tabel 4.8 Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Secara Keseluruhan Berdasarkan	
5 Dimensi Terhadap Pelayanan Kefarmasian.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	19
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24