

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Gambaran Umum Rumah Sakit	4
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	4
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	4
2.1.3 Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit	5
2.2 Kepuasan	6
2.2.1 Definisi kepuasan	6
2.2.2 Tingkat (dimensi) Kepuasan	7
BAB III	9
METODE PENELITIAN	9
3.1 Metode Penelitian	9
3.1.1 Metode Penelitian	9
BAB IV	10
DESAIN PENELITIAN	10

4.1 Desain Penelitian	10
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	10
4.2.1 Tempat	10
4.2.2 Waktu Penelitian.....	10
4.3 Sumber Data	10
4.4 Pengumpulan Data.....	10
4.5 Populasi dan Sampel.....	11
4.5.1 Populasi.....	11
4.5.2 Sampel	11
4.6 Definisi Operasional.....	12
4.7.1 Uji Validitas.....	13
4.7.2 Uji Reliabilitas	13
4.8 Teknik Analisis Data	14
BAB V.....	16
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
5.1 Karakteristik Responden	16
5.2 Tingkat Kepuasan	18
5.2.1 Dimensi Keandalan (Reability)	19
5.2.2 Dimensi Ketanggapan (Responsiveness).....	20
5.2.3 Dimensi Empati (Emphaty)	21
5.2.4 Dimensi Berwujud (Tangible)	22
5.2.5 Dimensi Jaminan (Assurance)	23
BAB VI	24
KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
6.1 Kesimpulan.....	24
6.2 Saran	24
DAFTAR PUTSAKA	25

DAFTAR TABEL

1. Tabel Uji Validitas.....	26
2. Tabel Uji Reliabilitas	29
3. Hasil Jawaban Kuisisioner	33

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Intalasi Rawat Jalan RSUD Sumedang.....	48
2. Gambar Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Sumedang	49
3. Gambar Responden.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Perizinan.....	52
2. Lembar Kuisisioner.	53
3. Lembar Kuisisioner yang sudah di isi (bukti fisik).	58