

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERSETUJUAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Rumah Sakit.....	4
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	4
2.1.2 Fungsi Rumah Sakit.....	4
2.1 Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS).....	5
2.2 Standar Pelayanan Di Rumah Sakit	6
2.3 Resep obat.....	7
2.4 Alur pelayanan resep	8
2.5 Kepuasan Pasien	9
2.6 Metode Servqual	9
2.7 Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	10

BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Jenis Dan Metode Penelitian.....	11
3.2 Waktu Tempat Penelitian	11
3.3 Populasi Dan Sampel	11
3.3.1 Populasi.....	11
3.3.2 Sampel.....	11
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	12
3.3.4 Metode Pengolahan Data.....	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Uji validitas.....	15
4.2 Hasil uji validitas kuisoner.....	15
4.3 Realibilitas	16
BAB V PENUTUP	23
5.1 Kesimpulan.....	23
5.2 Saran	23
DAFTAR PUSTAKA.....	24
LAMPIRAN.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Distribusi frekuensi daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) di Rawat Jalan RSUD Al Ihsan bandung	17
Tabel 2. Distribusi frekuensi daya tanggap (<i>Reliability</i>) di Rawat Jalan RSUD Al Ihsan bandung	17
Tabel 3. Distribusi frekuensi daya tanggap (<i>Assurance</i>) di Rawat Jalan RSUD Al Ihsan bandung	18
Tabel 4. Distribusi Frekuensi daya Tanggap (<i>Emphaty</i>) di Rawat Jalan RSUD Al Ihsan bandung	18
Tabel 5. Distribusi Frekuensi daya Tanggap (<i>Tangible</i>) di Rawat Jalan RSUD Al Ihsan bandung	19

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil uji validitas kuesioner	25
Lampiran 2. Hasil uji reliabilitas	26
Lampiran 3. Hasil kuesioner	27
Lampiran 4. Dokumentasi pasien	29
Lampiran 5. Instrument kuesioner	30
Lampiran 6. Matriks jadwal penelitian	31
Lampiran 7. Lembar bimbingan	32
Lampiran 7 Lembar bimbingan dosen serta	33