

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Rumah Sakit.....	5
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS)	6
2.3 Sosiodemografi	7
2.4 Standar Pelayanan Minimal (SPM) Farmasi Rumah Sakit.....	9
2.5 Evaluasi Kepuasan Pasien	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	13
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
3.3 Populasi dan Sampel.....	13
3.4 Instrumen Penelitian.....	13
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	14
3.6 Validasi dan Reliabilitas Instrumen	14

3.7 Pengolahan dan Analisa Data	15
3.8 Pengolahan dan Analisa Data Subjek Penelitian	22
3.9 Objek Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Uji Validitas Kuesioner	24
4.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	25
4.3 Karakteristik Sosiodemografi Responden	28
4.4 Persentase Dari Lima Dimensi	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Simpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Sosiodemografi responden berdasarkan usia	28
Gambar 4.2 Sosiodemografi responden berdasarkan jenis kelamin	29
Gambar 4.3 Sosiodemografi responden berdasarkan pendidikan terakhir	30
Gambar 4.4 Sosiodemografi responden berdasarkan pekerjaan.....	31
Gambar 4.5 Persentase dimensi keandalan	33
Gambar 4.6 Persentase dimensi ketanggapan	35
Gambar 4.7 Persentase dimensi jaminan	36
Gambar 4.8 Persentase dimensi empati	37
Gambar 4.9 Persentase dimensi bukti fisik	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Penelitian.....	14
Tabel 2. Kriteria Analisis Deskriptif Persentase	17
Tabel 4.1 Hasil uji Cronbach alfa	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner	46
Lampiran 2 Hasil uji validitas dan realibilitas.....	48
Lampiran 3 Gambaran sosiodemografi responden	49
Lampiran 4 Faktor kepuasan pasien (Keandalan)	51
Lampiran 5 Faktor kepuasan pasien (ketanggapan)	53
Lampiran 6 Faktor kepuasan pasien (jaminan)	55
Lampiran 7 Faktor kepuasan pasien (empati)	57
Lampiran 8 Faktor kepuasan pasien (bukti fisik)	59
Lampiran 9 Tabel perhitungan 5 dimensi dan perhitungan (kehandalan)	63
Lampiran 10 Tabel perhitungan 5 dimensi dan perhitungan (ketanggapan).....	69
Lampiran 11 Tabel perhitungan 5 dimensi dan perhitungan (jaminan).....	76
Lampiran 12 Tabel perhitungan 5 dimensi dan perhitungan (empati).....	82
Lampiran 13 Tabel perhitungan 5 dimensi dan perhitungan (bukti fisik)	88
Lampiran 14 Riwayat Hidup.....	94