

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat penelitian	3
1.4.1 Bagi peneliti	3
1.4.2 Bagi institusi Pendidikan	3
BAB II	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Apotek	4
2.1.1 Definisi apotek	4
2.1.2 Pelayanan kefarmasian di apotek	4
2.2 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)	6
2.2.1 Pengertian BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).....	6
2.2.2 Tingkat Pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)	6
2.2.3 Jenis Layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).....	7
2.3 Pelayanan Informasi Obat (Obat PIO)	7
2.4 Kepuasan pelayanan kefarmasian	8
2.4.1 Definisi kepuasan pasien.....	8

2.4.2 Mengukur kepuasan pasien	9
BAB III.....	10
METODOLOGI PENELITIAN	10
2.1 Jenis dan Metode penelitian	10
2.2 Waktu Kegiatan.....	10
2.3 Lokasi kegiatan dan waktu.....	10
2.4 Populasi dan Sampel	11
2.5 Cara kerja	12
3.5.1 Prosedur Penelitian	12
3.5.2 Instrumen Penelitian	13
3.5.3 Teknik pengumpulan data	15
3.5.4 Teknik Analisis Data	16
BAB IV	17
HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Uji validitas dan Reliabilitas	17
4.2 Karakteristik responden	20
4.2.1 Berdasarkan jenis kelamin	20
4.2.2 Berdasarkan usia responden.....	21
4.2.3 Berdasarkan Pendidikan.....	23
4.2.4 Berdasarkan jumlah kunjungan.....	24
4.3 Tingkat Kepuasan Pasien	25
4.4 Grafik Rata-rata	31
BAB V	32
KESIMPULAN DAN SARAN	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Grafik rata-rata tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berdasarkan 5 dimensi terhadap pasien BPJS di salah satu apotek di Kota Bandung.....	31
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Kegiatan	10
Tabel 3. 2 Skor Instrumen	15
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	17
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	20
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin di salah satu apotek di Kota Bandung	21
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan Usia di salah satu Apotek di Kota Bandung tahun 2023	22
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan di salah satu Apotek di Kota Bandung tahun 2023.....	23
Tabel 4. 6 Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan di salah satu Apotek di Kota Bandung tahun 2023.....	24
Tabel 4. 7 Rata-rata Tingkat kepuasan pasien di salah satu Apotek di Kota Bandung tahun 2023 terhadap dimensi Reliability (keandalan)	25
Tabel 4. 8 Rata-rata Tingkat kepuasan pasien di salah satu Apotek di Kota Bandung tahun 2023 terhadap dimensi Responsiveness (ketanggapan).....	27
Tabel 4. 9 Rata-rata Tingkat kepuasan pasien di salah satu Apotek di Kota Bandung tahun 2023 terhadap dimensi Empathy (perhatian)	28
Tabel 4. 10 Rata-rata Tingkat kepuasan pasien di salah satu Apotek di Kota Bandung tahun 2023 terhadap dimensi Tangible (bukti fisik)	29
Tabel 4. 11 Rata-rata Tingkat kepuasan pasien di salah satu Apotek di Kota Bandung tahun 2023 terhadap dimensi Assurance (jaminan dan kepastian)	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi pasien.....	36
Lampiran 2 Instrumen Kuisisioner	37
Lampiran 3 Matriks jadwal penelitian	38
Lampiran 4 Data administrasi responden (Jenis Kelamin)	39
Lampiran 5 Data administrasi responden (umur).....	40
Lampiran 6 Data administrasi responden (Pendidikan)	41
Lampiran 7 Data administrasi responden (Pekerjaan)	42
Lampiran 8 Data administrasi responden (Jumlah kedatangan)	43
Lampiran 9 Data Hasil Evaluasi	44
lampiran 10 Hasil keseluruhan analisis servqual	45
Lampiran 11 uji validitas.....	46
Lampiran 12 uji reliabilitas	49
Lampiran 13 Hasil cek Plgarisme	50
Lampiran 14 Lembar Bimbingan.....	51
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	54