

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Abstrak	ii
Abstrack	iii
Pedoman Penggunaan Karya Tulis Ilmiah	iv
Lembar Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	3
2.1 Rumah Sakit.....	3
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	3
2.1.2 Rumah Sakit Prasetya Bunda Tasikmalaya.....	3
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	4
2.2.1 Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	4
2.2.2 Tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	5
2.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	5
2.3 Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit.....	6
2.3.1 Waktu Tunggu Pelayanan Obat.....	7
2.3.2 Tidak Adanya Kesalahan Pemberian Obat.....	7
2.3.3 Kepuasan Pasien.....	8
2.3.4 Penulisan Resep Sesuai Formularium.....	10
BAB 3. KERANGKA KONSEPTUAL.....	12
3.1 Bagan Kerangka Konseptual.....	12
BAB 4. METODOLOGI PENELITIAN.....	13
4.1 Jenis Penelitian.....	13
4.2 Populasi dan Sampel.....	13
4.2.1 Populasi.....	13
4.2.2 Sampel.....	13
4.3 Teknik Sampling.....	14
4.3.1 Cara Perhitungan Sampel.....	14
4.4 Instrumen Penelitian.....	14
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
4.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	15

4.7 Teknik Pengumpulan Data.....	15
4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	15
4.8.1 Uji Validitas.....	15
4.8.2 Uji Reliabilitas.....	16
4.9 Teknik Pengelolaan Data.....	16
BAB 5. HASIL DA PEMBAHASAN.....	19
5.1 Hasil Penelitian.....	19
5.1.1 Subjek Penelitian.....	19
5.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	19
5.2 Range Skala Persentase Kepuasan Responden.....	21
5.3 Evaluasi Kepuasan Responden	22
5.4 Pembahasan.....	25
5.4.1 Pembahasan Evaluasi Kepuasan Responden.....	25
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	27
6.1 Kesimpulan.....	27
6.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penilaian Skala Likert.....	16
Tabel 4.2 Range Skala Kepuasan Responden.....	17
Tabel 5.1 Hasil Uji Validasi Kuesioner.....	20
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	21
Tabel 5.3 Range Skala Kepuasan Responden.....	21
Tabel 5.4 Hasil Presentase Kepuasan Responden.....	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	12
Gambar 5.1 Diagram Hasil Persentase Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Melaksanakan Peneltian.....	30
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Rumah Sakit.....	31
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden.....	32
Lampiran 4 Lembar Kuesioner.....	33
Lampiran 5 Data Hasil Kuesioner Rumah Sakit.....	35
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas.....	39
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	49