

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
INTISARI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kepuasan Pasien	6
2.1.1. Definisi.....	6
2.1.2. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien	7
2.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	8
2.1.4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien	12
2.1.5. Dimensi Kepuasan Pasien	14
2.1.6. Perangkat Pengukuran Kepuasan Pasien	14
2.2. Kualitas Pelayanan	18
2.2.1. Definisi	18
2.2.2. Aspek-aspek Kualitas Pelayanan	21
2.3. Apotek	26
2.3.1. Definisi	26
2.3.2. Syarat Peralatan dan Sarana Apotek Rumah Sakit	27

2.3.3	Sumber daya kefarmasian	27
2.4	Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit	28
2.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotek Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.	32
2.6	Kerangka Teori	35
2.7	Kerangka Konsep	35
2.8	Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian dan Rancangan Penelitian	36
3.2	Variabel dan Definisi Operasional	36
3.2.1	Variabel	36
3.2.2	Definisi operasional	36
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.3.1	Populasi	39
3.3.2	Sampel.....	39
3.4	Instrumen dan Bahan Penelitian	41
3.4.1	Uji Validitas	42
3.4.2	Uji Reliabilitas	43
3.5	Cara Penelitian	43
3.6	Tempat dan Waktu	44
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	44
3.6.2	Waktu penelitian	44
3.7	Analisis Hasil	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.2	Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		