

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PEERNYATAAN ORISINILITAS	iv
HALAMAN PEERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II STUDI PUSTAKA	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	5
2.1.2 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	6
2.1.3 Rumah Sakit.....	7
2.1.4 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	8
2.1.5 Kepuasan	9
2.1.6 Pelayanan	11
2.1.7 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	12
2.1.8 <i>Gap Analysis</i>	13
2.2. Landasan Teori.....	14

2.3. Kerangka Konsep	14
2.4. Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	16
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
3.3 Populasi dan Sampel.....	16
3.4 Definisi Variabel Operasional.....	18
3.5 Instrumen Penelitian.....	20
3.6 Pengumpulan Data	21
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
4.1.1 Uji Validitas	24
4.2.1 Uji Reliabilitas	26
4.2 Karakteristik Pasien.....	27
4.3 Analisis Uji GAP.....	31
4.4 Uji Hubungan Sosiodemografi dengan Tingkat Kepuasan.....	36
4.5 Batasan Penelitian	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas pada Dimensi Berwujud	24
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Keandalan	25
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Jaminan	25
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Daya Tanggap	25
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Empati	26
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	26
Tabel 4.7. Distribusi Karakteristik Pasien.....	27
Tabel 4.8. Hasil Uji GAP Pada Dimensi Berwujud	31
Tabel 4.9. Hasil Uji GAP Pada Dimensi Keandalan	32
Tabel 4.10. Hasil Uji GAP Pada Dimensi Jaminan.....	33
Tabel 4.11. Hasil Uji GAP Pada Dimensi Daya Tanggap.....	34
Tabel 4.12. Hasil Uji GAP Pada Dimensi Empati	35
Tabel 4.13. Hasil Uji Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan ...	37
Tabel 4.14. Hasil Uji Hubungan Usia dengan Tingkat Kepuasan.....	38
Tabel 4.15. Hasil Uji Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan.....	38
Tabel 4.16. Hasil Uji Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan	39
Tabel 4.17. Hasil Uji Hubungan Pendapatan dengan Tingkat Kepuasan	40
Tabel 4.18. Hasil Uji Hubungan Keanggotaan BPJS dengan Tingkat	41

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian	45
LAMPIRAN 2. Data Karakteristik Sosiodemografi Pasien.....	51
LAMPIRAN 3. <i>Ethical Clearance</i>	56
LAMPIRAN 4. Hasil Data Kuisioner Menggunakan Uji Statistik.....	57