

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	Xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	2
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II. STUDI PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	4
2.1.1 Rumah Sakit.....	4
2.1.2 Rumah Sakit Islam Magelang.....	6
2.1.3 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	7
2.1.4 Rawat Jalan.....	8
2.1.5 Kepuasan.....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.3 Hipotesis.....	12
2.4 Kerangka Konsep.....	13
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	14
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	14

3.3 Populasi dan Sampel.....	14
3.3.1 Populasi.....	14
3.3.2 Sampel.....	14
3.4 Kriteria Inklusi dan Kriteria Eksklusi.....	15
3.4.1 Kriteria Inklusi.....	15
3.4.2 Kriteria Eksklusi.....	16
3.5 Definisi Operasional.....	17
3.6 Instrumen Penelitian.....	17
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.8 Pengolahan dan Analisis Data.....	20
3.9 Alur Penelitian.....	21
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	22
4.2 Karakteristik Responden.....	26
4.1.1 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	29
4.1.2 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kepastian ( <i>Assurance</i> ).....	30
4.1.3 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati ( <i>Empaty</i> ).....	32
4.1.4 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	34
4.1.5 Gambaran Kepuasan Pasien Pada Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	35
4.1.6 Hubungan Karakteristik responden Dengan Kepuasan.....	37
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>42</b>