

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR PERSAMAAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II STUDI PUSTAKA	4
2.1 Tinjauan Pustaka.....	4
2.1.1 Rumah Sakit	4
2.1.2 Instalasi Farmasi di Rumah Sakit	5
2.1.3 Pelayanan Kefarmasian.....	7
2.1.4 Pengendalian Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	8
2.1.5 Pasien Rawat Jalan	8
2.1.6 Kepuasan.....	9
2.4 Kerangka konsep	11
2.5 Hipotesis.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1 Rancangan Penelitian	12
3.2 Tempat dan Waktu Pelaksanaan	12
3.3 Populasi dan Sampel	12
3.3 Definisi dan operasional dan variabel.....	14
3.4 Instrumen Penelitian	15
3.5 Metode Pengumpulan Data	16
3.6 Analisis Data	16
3.6.1 Validitas	16
3.6.2 Reliabilitas	16
3.6.3 Analisis Deskriptif	17
3.6.4 Analisis Korelasi <i>Spearman Rank</i>	17
3.6.5 Analisis Korelasi <i>Kendalls Tau</i>	18
3.7 Alur Penelitian.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19

4.1	Validitas dan Reliabilitas.....	19
4.1.1	Uji Validitas.....	19
4.2	Karakteristik Pasien	22
4.3	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien.....	24
4.4	Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Kepuasan dengan Menggunakan Uji <i>Kendall Tau</i> dan Uji <i>Spearman Rank</i>	29
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		32
5.1	Kesimpulan.....	33
5.2	Saran	33
DAFTAR PUSTAKA.....		34
LAMPIRAN.....		36
Lampiran 1. 4.....		42

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	15
Tabel 3. 2 Tabel Nilai Korelasi <i>ProductMoment</i>	16
Tabel 3. 3 Nilai <i>AlphaCronbach's</i>	17
Tabel 3. 4 Nilai Interval Koefisien Korelasi <i>SpearmanRank</i> (r_s).....	18
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i>	20
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	21
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i>	21
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i>	21
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i>	22
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	22
Tabel 4.7 Karakteristik Sosiodemografi Responden di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.....	23
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban pada Dimensi <i>Reliability</i> di RSUD Tidar Kota Magelang.....	25
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban pada Dimensi <i>Responsiveness</i> di RSUD Tidar Kota Magelang.....	27
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban pada Dimensi <i>Assurance</i> di RSUD Tidar Kota Magelang.....	28
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban pada Dimensi <i>Empathy</i> di RSUD Tidar Kota Magelang.....	29
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban pada Dimensi <i>Tangibles</i> di RSUD Tidar Kota Magelang.....	31
Tabel 4. 13 Uji <i>Kendalls tau</i> dan Uji <i>Spearman Rank</i> Karakteristik Sosiodemografi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Tidar Kota Magelang.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pelayanan Pasien Rawat Jalan	7
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	10
Gambar 3.1 Alur Penelitian	19

DAFTAR PERSAMAAN

<i>Persamaan 3. 1 Rumus Slovin</i>	12
<i>Persamaan 3. 2 Hasil Sampel</i>	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Identitas Pasien.....	40
Lampiran 1. 2 Kuesioner Penelitian.....	41
Lampiran 1. 3 Data Hasil Kuisisioner 117 Pasien.....	45
Lampiran 1. 4 Karakteristik Responden.....	47
Lampiran 1. 5 Statistic Deskriptif.....	48
Lampiran 1. 6 Uji Korelasi <i>Kendalls tau</i>	60
Lampiran 1. 7 Uji <i>Spearman Rank</i>	61