

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.....	Latar
Belakang	1
1.2.....	Rum
usan Masalah	2
1.3.....	Tujua
n Penelitian	3
1.4.....	Manf
aat Penelitian	3
BAB II STUDI PUSTAKA.....	4
2.1.....	Tinja
uan Pustaka	4
2.1.1. Rumah Sakit	4
2.1.2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	4
2.1.3. Instalasi Farmasi RSUD Ade Mohammad Djoen Sintang	5
2.1.4. Pelayanan Kefarmasian	6
2.1.5. Kepuasan	7

2.2.....	Land	
asan Teori		9
2.3.....	Kera	
angka Konsep		10
2.4.....	Hipot	
esis Penelitian		11
BAB III METODE PENELITIAN		12
3.1.....	Ranc	
angan Penelitian		12
3.2.....	Temp	
at dan Waktu Penelitian		12
3.3.....	Popul	
asi dan Sampel		12
3.4.....	Instru	
men Penelitian		13
3.5.....	Defe	
nisi Operasional		13
3.6.....	Peng	
olahan Data dan Analisis Hasil Data		14
3.6.1. Uji Validitas.....		14
3.6.2. Uji Reliabilitas		15
3.6.3. Analisis Uji Chi-Square.....		16
3.6.4. Analisis Deskriptif.....		16
3.7. Prosedur Penelitian.....		17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN		18
4.1 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....		18
4.1.1. Uji Validitas.....		18
4.1.2. Uji Reliabilitas.....		20
4.2. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Pasien.....		21
4.3. Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien Pada Tingkat Kualitas Pelayanan... ..		24
4.3.1. Dimensi Terwujud (<i>Tengibles</i>).....		25
4.3.2. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>).....		27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konsep.....	10
Gambar 3.1. Prosedur Penelitian.....	17



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Nilai Skala Alpha Cronbach's.....	15
Tabel 3.2. Kriteria Analisis Deskriptif Persentase.....	16
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Berwujud.....	18
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Keandalan.....	19
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Daya Tanggap.....	19
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Kepastian.....	20
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Pada Dimensi Empati.....	20
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Lima Dimensi <i>Servqual</i>	21
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Karakteristik Responden	22
Tabel 4.8. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	25
Tabel 4.9. Kategori Nilai <i>Mean</i> Tiap Item Pada Dimensi <i>Tangibles</i>	26
Tabel 4.10. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Reliability</i>	27
Tabel 4.11. Kategori Nilai <i>Mean</i> Tiap Item Pada Dimensi <i>Reliability</i>	28
Tabel 4.12. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	30
Tabel 4.13. Kategori Nilai <i>Mean</i> Tiap Item Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	31
Tabel 4.14. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Assurance</i>	32
Tabel 4.15. Kategori Nilai <i>Mean</i> Tiap Item Pada Dimensi <i>Assurance</i>	33
Tabel 4.16. Distribusi Jawaban Responden Pada Dimensi <i>Emphaty</i>	34
Tabel 4.17. Kategori Nilai <i>Mean</i> Tiap Item Pada Dimensi <i>Emphaty</i>	35
Tabel 4.18. Hasil Uji <i>Chi-Square</i>	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	44
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Semua Dimensi.....	50
Lampiran 3. Data Sosiodemografi dengan Uji <i>Chi-Square</i>	55
Lampiran 4. Surat Izin Observasi dan Melakukan Penelitian Di Rumah Sakit Ade Mohammad Djoen Sintang	61
Lampiran 5. Kode Etik Fakultas Kedokteran UII.....	63
Lampiran 6. Data Uji Statistik.....	64

