

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
INTISARI.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Rumah Sakit	4
2.2 Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	6
2.3 Kepuasan	7
2.4 Sejarah Rumah Sakit.....	8
2.5 Hipotesis.....	11
2.6 Kerangka Konsep.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1. Rancangan Penelitian	12
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	12
3.3. Populasi dan Sampel	12
3.4. Definisi Operasional.....	14
3.5. Instrumen Penelitian.....	15
3.5.1. Validitas	16
3.5.2. Reliabilitas	16

3.6. Pengumpulan Data	17
3.7. Pengolahan dan Analisis Data.....	17
3.8. Alur Penelitian.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1. Gambaran Umum Penelitian	20
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	20
4.2.1. Uji Validitas.....	20
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	23
4.3. Karakteristik Pasien.....	23
4.3.1. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	24
4.3.2. Karakteristik Responden Usia	24
4.3.3. Karakteristik Responden Pekerjaan.....	25
4.3.4. Karakteristik Responden Pendidikan	25
4.4. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta.....	25
4.4.1. Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>).....	25
4.4.2. Dimensi Kepastia (<i>Assurance</i>)	27
4.4.3. Dimensi Empaty (<i>Empathy</i>)	28
4.4.4. Dimensi Keandala (<i>Reliability</i>)	29
4.4.5. Dimensi Daya Tanggap	30
4.4.6. Tingkat Kepuasan Keseluruhan.....	31
4.5. Hubungan Karakteristik Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Khusus Paru Respira Yogyakarta	31
4.5.1. Hubungan Jenis Kelamin Dengan Kepuasan	32
4.5.2. Hubungan Usia Dengan Kepuasan.....	32
4.5.3. Hubungan Pendidikan Dengan Kepuasan	33
4.5.4. Hubungan Pekerjaan Dengan Kepuasan	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	34
5.1. Kesimpulan.....	34
5.2. Saran	34

5.3. Bagi instalasi terkait.....	35
5.3.1. Bagi Peneliti Selanjutnya	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	38

